كيف نختلف

اسمعني واسمعك



كيف نختلف
اسمعني واسمعك

إيهاب كمال

دار الخلود
للنشر والتوزيع



اسـم الـكـتـاب: كيف نختلف اسمعني واسمعك

اسـم الـمـؤلـف: إيهاب كمال

الـنـاشـر: دار الخلود للنشر والتوزيع

رقـم الإيـداع: 2013 / 20176

الترقيم الدولى: 8 - 76 - 5313 - 977 - 978

الإشراف العام: وائـل سميـر

جميع الحقوق محفوظة لدار الخلود للنشر والتوزيع وغير مسموح بإعادة نشر أو إنتاج الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه على أجهزة استرجاع أو استرداد أو تسجيله على أي نحو بدون أخذ موافقة كتابية مسبقة من الناشر.

جميع الحقوق محفوظة

دار الخلود
للنشر والتوزيع

٤٢ سوق الكتاب الجديد بالعتبة - القاهرة

محمول: ٠١٢٨١٦٠٧١٨٥
فاكس: ٢٥١٠٢٩٥٤

E-Mail: DAR_AlKHOLOUD@YAHOO.COM

المقدمة

إن التواصل الناجح يعتمد على مدى قدرتك على الاصغاء للاخرين، وان كنت غير قادر على يالاصغاء فانك تفتقد أهم عنصر من عناصر القيادة والتدريب، وانعدام التواصل في مجتمعنا حاليا يعد مؤشرا على فشل الامم في تحقيق النجاح المنشود، بل دليل على عدم اتباع غريزتنا الانسانية واتباعنا للتعقيد، واذا ما اردنا الحديث عن الية التواصل بين الاشخاص فهي كثيرة أهمها التواصل الكلامي، الكتابي، لغة الجسد التي تعبر عن الكثير من المكنونات الخفية.

التواصل الكلامي هو الاهم لانه باهمية قدرتك على الحديث سيكون عليك الاستماع لتكون عمليتا القيادة والتدريب ناجحة وهنا نتحدث بخصوصية عن القائد والمدرب في جلسات التدريب، اما الكتابي كالرسائل الورقية أو حتى الالكترونية الحديثة مهمة حيث هنا الالتقاء وجها لوجه تسمح للاشخاص التحدث بطلاقة والاستماع بكياسة دون الخوف من مهارات لغة الجسد فيما اذا كانت متوافقة مع الجلسات ام لا، ولغة الجسد أهمها حيث ان الاصغاء باهتمام دون الالتفات الكثير أو اللعب باشياء غير ضرورية أو حتى مقاطعة الحديث هو ما يعطي انطباعا للمتكلم باهمية حديثه ووجوده، والثقة بان معلوماته قيمة.

وعلى هذا لا بد لنا من الاستماع الجيد ومهارات لغة الجسد الصحيحة والتحدث بما هو مهم وممتع ومفيد لتكون عملية التواصل ممتازة وفعالة وغير مؤذية للطرفين سواء المدرب أو المتدربين.

***

استمع جيداً..

وامتص غضب الآخر

١١ ميزة للإصغاء:

١. يبعدك عن المشكلات.

٢. ينبئك بما يجري حولك.

٣. يجعلك متمكنا أكثر.

٤. يجعلك تبدو ذكيا.

٥. يزيد من قوتك.

٦. يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين.

٧. يكسب الاحترام.

٨. يفاوض عنك.

٩. يمتص غضب الآخرين.

١٠. يعزز مكانتك عند الآخرين.

١١. يجلب محبة الآخرين.

١٢ طريقة لتحسين الاصغاء:

١. عليك بالصمت.

٢. عليك أن تدرك أن في إصغائك نجاحك.

٣. أنصت بفهم.

٤. تواضع في تقييم ما عندك وأعط فرصة للآخرين.

٥. جهز نفسك للإصغاء.

٦. جاهد كي تركز أثناء الإصغاء.

٧. انتبه للإشارات التي تصدر عن المتحدث.

٨. أمسك عليك لسانك.

٩. لا تنشغل بالرد على المتكلم أثناء حديثه.

١٠. تجنب كل ما يصرفك عن الانتباه.

١١. قل لنفسك إنك تريد معرفة شخصية المتحدث.

١٢. تعلم ألا تحكم على الأشخاص أو الأحداث إلا بعد فهمها جيدا.

١٥ سؤالا عن أسلوبك في تطوير الاتصال بالآخرين:

هذه مجموعة من الأسئلة..لابد أن تكون إجابتك بنعم على كل هذه الأسئلة:

١. عندما ترغب في أن تقول شيئا ما هل أنت صادق في حاجتك لأن تقول هذا الشيء؟

٢. هل تدرك أن بعض الكلمات التي تختارها قد لا تعني نفس الشيء بالنسبة للآخرين؟

٣. هل تدرك أن فهمك للرسالة التي تستقبلها قد يكون مختلفا عن الرسالة التي يقصد إيصالها إليك؟

٤. قبل أن تقوم بالاتصال هل تسأل نفسك عن ماهية الملتقي وكيف سيكون تأثير اتصالك عليه؟

٥. عندما تتحدث مع شخص آخر وجها لوجه هل تبحث عما يشير إلى أنه يفهم ما تقول؟

٦. هل رسائلك مباشرة ومختصرة قدر الإمكان؟

٧. هل تتجنب استعمال مصطلحات أمام من لا يدرك معناها؟

٨. هل تتجنب استخدام اللغة الدارجة واللهجات العامية أمام من قد يستهجنها أو لا يفهمها؟

٩. هل تتحاشى استعمال كلمات من شأنها أن تصرف انتباه المستمع؟

١٠. هل تعلم أن الطريقة التي تتحدث بها تعادل أهمية ما تقول؟

١١. هل تعي أهمية الرسائل غير اللفظية التي ترسلها وأنها تساعدك على تأكيد المعنى

الذي تود إيصاله؟

١٢. هل تدرس بعناية ما هي أفضل طريقة لإفهام المتلقي لرسالتك؟ سواء كان وجها لوجه، أو بواسطة الهاتف أو المراسلة.

١٣. هل تكون آرائك عن الآخرين بناء على ما تسمعه منهم أم بناء على انطباعك عنهم؟

١٤. هل تبذل مجهودا حقيقيا لقراءة الرسائل غير اللفظية التي يرسلها الآخرون عندما تتحدث إليهم؟

١٥. هل تحرص على تحسين مهاراتك في الاستماع؟

* * *

الاستماع الفعّال

نهدف من خلال هذه المقالة اطلاع المهتمين على أهمية الإصغاء وكيفية ممارسته والتعرف على مهارات الإصغاء لنعمل على تطويرها. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية، للاستماع، والإنصات، والإصغاء، فالاستماع هو إدراك ما يقولـه المتحدث بحاسة السمع، وهي الأذن أما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث، وورد في سورة الأعراف الآية ٢٠٤ { وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ }.

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت أكثر تركيزاً على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من متحدث، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أو شارد الذهن، أو أن يكون فكره مشغولاً بأمور غير تلك التي يسمعها. ويشترك الاستماع والإنصات بإمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث. فيمكن أن نستمع إلى الراديو، وننصت له أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مجاورة.

أما الإصغاء فهو الاستماع (للمتحدث) وله، أي استمع له وإليه، فالاستماع له بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين لأن العين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث بالإدلاء بها عن طريق حركاته التعبيرية، بالوجه أو الأطراف الخ....

من خلال التعريفات اللغوية السابقة يمكن استخلاص التعريف التالي للإصغاء: أنه التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ بتفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءة من المصغي تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه، مع التركيز على الاستماع لكل شيء يقال وليس إلى ما تريد أن تسمعه فقط.

أهمية الإصغاء، الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع

معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من خلال الاستماع إلى حديث طويل. فعلى صعيد الاتصال لا يمكن تحقيق اتصال جيد إلا بالإصغاء الجيد، حيث أن الاتصال هو الطريقة التي يتم بها تبادل الأفكار والمعاني والأحاسيس والمشاعر، أو إرسالها، لذلك لا يمكن تحقيق اتصال جيد بدون إصغاء جيد. والمدير يحتاج عند التخطيط واتخاذ القرارات إلى معرفة آراء وأفكار ومشاعر العاملين معه ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإصغاء الجيد. إن التحقق من غضب الآخرين، مرؤوسين أو مواطنين، أو أبناء أو آباء، يبدأ بالإصغاء إليهم، وإشعارهم بأن ما يدلون به هو موضع اهتمام المصغي، لا يمكننا التوصل إلى تفاهمات، أو أمور مشتركة، إذا كان أحد الأطراف في حالة غضب.

إن التعرف على الحقائق والمعلومات المهمة أثناء سرد قصص من الآخرين علينا، يتطلب تمحيص هذه الأحاديث لنتبين المهم منها، والحقيقي، وهذا يتطلب مقدرة على الإصغاء ثم التفاعل عن طريق طرح الأسئلة.

مهارات الإصغاء الإيجابي

للإصغاء أربعة مهارات هامة هي: إعادة الصياغة والتلخيص والاستجابة للحركات التعبيرية والاستجابة للمشاعر. المهارات الأربعة يمكن تعلمها وجعلها جزءاً من سلوك الفرد.

إعادة الصياغة: وهي إعادة ما قاله المتحدث بأسلوب المصغي، وتهدف إلى إظهار مفهوم المصغي لما أدلى به المتحدث من كلمات وجمل، والتأكد من سلامة وصحة هذا المفهوم، مثال ذلك لقد فهمت من أقوالك الخ...، هل كان قصدك أن تقول الخ...هل ما فهمته من أقوالك صحيح.

التلخيص: وهي إعادة النقاط الرئيسية التي ذكرها المتحدث لأخذ الموافقة عليها، ويستخدم التلخيص في بداية الحوار لاستعراض ما تم في حوارات سابقة، أو في نهاية كل جزء من الجلسة أو آخرها.

ومثال ذلك، أريد أن ألخص الخ... دعنا نتعاون لتلخيص ما تم الحديث عنه الخ....

الاستجابة للحركات التعبيرية: الحركات التعبيرية هي تلك الحركات التي تبدو على وجه المتحدث أو جسمه، وكيف تستجيب لها، إن الاستجابة لها تعطي المتحدث انطباعاً هاماً بأن

المصغي مهتم ومتفاعل مع المتحدث.

الاستجابة للمشاعر: الاستجابة للمشاعر هي أحد أساليب إظهار التفهم والتفاعل مع المتحدث، إن الحديث عن الموت أو مآسي معينة يتطلب من المصغي إظهار مشاعر المواساة للمتحدث...الخ.

إرشادات حول الإصغاء الإيجابي

١ . إنسى كل ما يُمكن أن تُفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع وترى.

٢ . لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذي يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً في طريق الإستماع الكامل لمحدثك والنظر إليه.

٣ . تحاشى هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغي إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويُسيء إلى كبرياء محدثك.

٤ . إنسى كل ما يُلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التلفون الذي يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بالنظر مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

٥ . يُمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الإنطلاق في الكلام بإبدائك مُلاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: فعلاً، حقاً، مدهش، تحمست لإفكارك، أتفق مع رأيك...الخ.

٦ . لا تنسى أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبهاً ومهتماً، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.

٧ . عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور في الحديث، لا تُصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال في بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.

٨ . لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأي أو النصيحة الفورية قبل أن ينتهي من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والإحترام.

٩ . تذكر دائماً أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، وأحاسيسه، فأسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

الإصغاء إلى العقل والجسد:

نحن نصغي دائما إلى العقل، ونتجاهل نداءات الجسد... أوشو

خلق الله الإنسان من جسد وعقل، فهما وجهان لعملة واحدة، كلاهما وجهُ الآخر، ولا يصح الإنسان إلا بصحتهما وتمامهما، في غلبة أحدهما على الآخر خلل في التكوينة الإنسانية، فتوازنهما مهم جداً لفهم الحياة وسعادة الإنسان.

جسد الإنسان مخلوق متكاملُ الوظائف، لا شيءَ ينقصه، كل شيءٍ يحتاجه يجده ويعرف الطريق إليه، الجسد يسلك الطريق الصحيح المنتهي إلى صحته وسلامته وعافيته. ويعرف علاج نفسه من أي مرضٍ يعتريه، فهم عالم وحكيم بذاته.

حين نُصغي أنفسنا إلى أجسادنا ونستمع إليها ونرى ما تريده فإن أجسادنا لن تقوم إلا بما تحتاجه لا بما لا تحتاجه، بعكس العقل فإنه يقوم بما تمليه عليه القواعد ويوحي به إليه المنطق، فالعقل يسير حسبما يُعبَّأ فيه ويُوجَّه إليه، وأما الجسد فهو يسير من تلقاء ذاته، مرجعية العقل خارجية، فهو يستقبل التعاليم، وأما الجسد فمرجعيته داخلية فينطلق من ذاته لبناء وصون ذاته. لذلك فالجسد لن يقوم بشيء فيه مضرة عليه مطلقا.

إلزام الجسد بالتزام قواعد العقل تدميرٌ له وسيطرة عليه، وهو لا يقبل التعليمات الخارجية الصارمة، ولا يرتضي لأحد أن يستغله، لأنه سيقوم بعملية تُفسد كلَّ شيءٍ على المُسيطر، عند إلزامه بنوع من الطعام، وهو لا يحتاجه، فإنه لن يقبله، وإن ألزم عليه وأُجبرَ أدى ذلك إلى تمرُّضِهِ أو تقيؤه، لأنه لا يتناسب مع حالته، ولا يحتاج هذا الطعام، فبناؤه غني عنه، سيأخذ طعاماً مناسباً له إن احتاجه، لأنه سيأخذ الطعام الذي يفيده لا الذي يرغبه. حين يتصرف الجسد في الطعام فإنه يأخذ من الطعام الكفاية لا الرغبة، لكن العقل سيُجمِّل ويُحسِّن أنواع الطعام في عين الإنسان فيأكل ما لا يحتاجه الجسد وهنا تكون المشكلة في خلْقِ الأمراض والعلل الصحية. وعندما يُصاب الجسد بالمرض فإنه يُطهر نفسه بالمرضِ ليكون أصحَّ، فليس المرضُ

سلبيا في كل الأحوال، وربما جعل المرَض مُضراً هو الدواء الذي يُستعمل للعلاج منه، فالجسد تعتريه الأمراض لتطهره من نفايات الأغذية.

نقع كثيراً ضحية لأمراض وتعب جسدي، والسبب في أننا نسيطر على الجسد ونسلبه تصرفه، ولو تركنا للجسد التصرف لقام بكل شيء كما يريده وعلى أحسن حال، يتدخل العقل كثيراً في التحكم في الجسد، في فرض نوع الطعام ووقته، وفي تحديد ساعة النوم، وفي وقت المشي، وقد يكون ما يضعه العقل غير متناسب مع حاجة الجسد، فإذا تعارض الجسد والعقل، وغلبَ العقلُ الجسدَ اختلَّ الكيان الإنساني، فبدأت عليه علامات مرضٍ أو ضعف. لكن إن ترك للجسد حرية التصرف، وأن يفعل ما يشاء فإنه سيكون في الطريق الصحيح، سيأكل متى احتاج للأكل، وسيشرب متى أحتاج للماء، وسينام متى رأى أنه في حاجة للنوم، وحين يفعل الجسد ذلك فإنه يفعل ما يضمن صحته وعافيته.

كم نحن بحاجة إلى أن نُصغي إلى أجسادنا، وأن نجعلها تقوم بما تحتاج إليه، فقد كفاها أن سيطرت عليها العقول بالتعاليم المستوردة من الخارج، ففي تعاليم الجسد الذاتية الكثير الكفيل بسعادة الجسد.

كذلك الإصغاء إلى العقل مهم، لأن العقل قائد يبني قيادته على ما تخزّن لديه، المشكلة في العقل إن استسلم لكل تعليم من التعاليم وبدأ تطبيقه على الجسد، هنا مكن المشكلة وخطورتها، لا يستغني العقل عن التعلم ممن سبق، لكن لا يستسلم ويكون الجسد هو الضحية، وظيفة العقل تمحيص التعاليم، وإدارة تطبيقها على الجسد، هنا سيكون التكامل بينهما، الجسد بلا عقل لا شيء، وعقل خاوٍ لن يفيد الجسد، وكذلك العقل الإمَّعة سيكون كارثة على الجسد، والعقل بلا جسد صحيح لا شيء، والجسد المُهمَل والمُطلَق له عنانُه ربما يكون معطِّلا للعقل ووظيفته، وإذا تعطلت وظيفة العقل لم يكن الإنسان ممتازاً عن غيره من ذوي الحياة من المخلوقات. لذلك فالموازنة بين الجسد والعقل والإصغاء إليهما مهمة جداً. فبهما يكون التكوين الإنساني الكامل والذي به تتحقق السعادة والراحة.

***

كن إيجابياً..
وشارك من حولك

فن الإصغاء هو نصف الحديث، فإذا لم يصغ إليك أحد فما فائدة الحديث؟ هذه حقيقة يبدو أن الكثيرين من المحدثين لا يشكون فيها، ومع ذلك فالإصغاء ليس من السهولة بقدر ما يتوهم الكثيرون، ذلك لأن على السامع أن يفك رموز الكلمات ومعانيها، فضلا عن قصد ذاك الذي يتلفظ بها. ولنكن صريحين فنقول إننا لا نحب الإصغاء , فالقاعدة العامة هي أننا نتكلم أكثر مما نعير آذاننا لما يردده الآخرون. والمهم في نظر بعضهم أن يتكلم أكثر من سواه، حتى لو لم يكن لديه ما يقول، وبقدر ما نجهل من أمر من الأمور بقدر ذلك نتكلم عنه ونبدي من الاقتناع فيه، وفضلا عن ذلك، كم بيننا من تبدو عليه أمارات الإصغاء والاهتمام، وهم في الحقيقة يفكرون في كلام يأملون من ورائه أن يفاجئوا الحضور في مجتمع عندما يعطون فرصة الكلام، مع أنه ليس من الصعب تعلم فن الإصغاء. نصف مصغ! وفي دراسة استغرقت شهرين في الولايات المتحدة الأمريكية تناولت الاتصالات الشخصية لثمانية وستين شخصا في مختلف الأعمال , تبين أن ٧٥ ٪ من مواضيع النهار تتم بالاتصال الشفهي , بمعدل ٣٠ ٪ للحديث و٤٥ ٪ للإصغاء أو الاستماع. ومع ذلك فمعظمنا لا يعرف كيف يصغي , وأجرى الدكتور رالف نيكلز وليونارد ستيفنز , الأستاذان في جامعة مينيسوتا الأمريكية , طوال سنتين دراسة وقياس القدرة على الإصغاء لدى الآلاف من الطلاب , كما أجريا بعد ذلك دراسة تلك القدرات لدى العشرات من العاملين في حقل التجارة والمهن الحرة , فكان الشخص المتوسط هو نصف مصغ حتى عندما يحاول فإنه لا يحفظ إلا حوالي ٥٠ ٪ مما يسمعه مباشرة بعد سماعه. إصغاء حسن وعملية الإصغاء تتطلب منك أن تقوم بأكثر من ترك موجات الصوت تدخل أذنيك , تماما كعملية القراءة التي تتطلب أكثر من النظر إلى الأسطر المطبوعة , فالإصغاء

الحسن يتطلب الاشتراك الإيجابي، إلا أن هناك عقبات كثيرة تعترض هذا السبيل، منها أننا نفكر بسرعة أكثر مما نتحدث، فنسبة الحديث لدى معظمنا هي حوالي ١٢٥ كلمة في الدقيقة، في حين أننا نفكر بمعدل أربعة أضعاف هذه السرعة, مما يعني أنه في كل دقيقة يتحدث المرء إلينا فيها ينبغي لنا طبيعيا أن نضع جانبا فترة تفكير تتسع لنحو ٦٠٠ كلمة.

أندية للإصغاء

ويتفق أحيانا وسط جمهور من المستمعين أن واحدا فحسب من بين أربعة أشخاص يفهم جليا ما يقوله المتحدث أو الخطيب, لذا أنشأت بعض الأندية في أوروبا والولايات المتحدة, بغية شحذ ملكة الإصغاء والاستماع لدى المتسبين إليها, صفوفا خاصة أسمتها صفوف الإصغاء، حيث يقرأ أحد الحضور نصا بصوت مرتفع، في حين يحصر الباقون الجالسون حول المائدة تفكيرهم في أقواله، ومن ثم يوجز كل واحد منهم ما أصغى إليه واستمع، لتقارن بعد ذلك النقاط التي يحصل عليها كل واحد، مما يتيح ملاحظة فروق كبيرة في هذه النقاط الممنوحة لهم، وشيئا فشيئا يكتسب المستمعون ملكة الإصغاء.

***

الاستماع والخلوة مع الذات

يبيّن إريك فروم (عالم نفس وفيلسوف إنساني ألماني أمريكي) في كتابه "الإنسان من أجل ذاته: بحث في سيكولوجية الأخلاق" أنّ شرط الوجود الإجتماعي هو الوجود في البيت، وشرط الإصغاء إلى الآخر هو الإصغاء إلى الذات. وإصغاء المرء إلى نفسه يواجه في ثقافتنا الحديثة صعوبات جمة. يقول فروم: "إنّ إصغاء المرء إلى نفسه شديد الصعوبة لأنّ هذا الفن يقتضي قدرة أخرى، نادرة في الإنسان الحديث: هي قدرة المرء على أن ينفرد بذاته. ونحن في الحقيقة قد أنشأنا رُهاب الإنفراد؛ ونفضِّل أتفه صحبة أو حتى أبغضها، وأكثر النشاطات خلواً من المعنى، على أن ننفرد بأنفسنا. لأننا نعتقد أننا سنكون في صحبة بالغة السوء؟ أعتقد أنّ الخوف من أن نكون وحيدين مع من أنفسنا هو إلى حد ما شعور بالإرتباك، يقارب الرعب من رؤية شخص معروف وغريب في وقت واحد؛ فنخاف ونولّي الأدبار. فنُضيع بذلك فرصة الإستماع إلى ذواتنا، ونستمر في جهلنا لأنفسنا".

على أنّه لا مندوحة للإنسان الذي يود أن يتقدم في الحياة من فهم نفسه بعمق إذا أراد أن يفهم الذين حوله ويفهم العالم. فالمعرفة النفسية ليست إختصاصاً قد نميل إليه أو لا نميل، بل هي ضرورة لنا جميعاً مهما كانت إختصاصاتنا وتوجّهاتنا. ويقول فروم في كتابه "فن الإصغاء": "كيف للمرء أن يعرف العالم؟ كيف للمرء أن يعيش ويستجيب كما ينبغي إذا كانت تلك الأداة التي ستعمل، والتي ستقرر، مجهولة بالنسبة إلينا؟ نحن المرشد، والقائد لهذا الـ"أنا" الذي يتصرف على نحو ما لنعيش في العالم، ونكوّن القرارات، ونولي الأولويات، وتكون لنا قيم. فإذا كان هذا الـ"أنا"، هذا الفاعل الأساسي الذي يقرر ويفعل، لا نعرفه كما ينبغي فإنّه ينجم عن ذلك أن كل أفعالنا، وكل قراراتنا قد تمت بحالة نصف عمياء أو بحالة نصف متيقّظة". ويقول أيضاً: "إنّ التحليل النفسي ليس مجرد علاج، بل هو وسيلة لفهم الذات. أي أنّه وسيلة في فن العيش، وهي في رأيي أهم وظيفة يمكن أن تكون للتحليل النفسي".

وإذا كانت فصول هذا الكتاب قد وُجّهت أصلاً لقائدة المحللين النفسيين، فإنّها قد راعت في الوقت نفسه أن تكون عوناً لكي يحلل كل إنسان نفسه ويفهمها ذاتياً. فمشكلة الإنسان ليست مستحيلة الحل، ولكن يجب مع ذلك عدم الإستهانة. ونحن نجد في ثقافتنا العربية عند بعضهم نوعاً من الميل إلى الإستهانة بالمشكلات الخطيرة التي تواجه المجتمع أو الأُمّة، توهماً من أولئك الناس أنّهم يسهّلون حلها. وهم في الحقيقة في عدم تحليل المشكلة في مختلف أبعادها، وإيمانهم بحل سحري آت لا ريب فيه، إنّما يعبّرون عن يأس عميق من حلها وعن ميل دفين إلى إسكات كل محاولة جدية للتغلّب عليها. ويقول فروم في هذا الكتاب: "وكل نوع من التشجيع المغلوط فيه قاتل، مؤذ، إلا إذا كان المريض في حالة ميؤوس منها إلى حد أنّ المرء لا يستطيع أن يتوقّع أن يكون للحقيقة الكاملة أي جدوى بعد ذلك". ويقول أيضاً: "فإذا شجّعتُ شخصاً وبالغت في تقليل شدة المشكلة، فإنني لا أقوم إلا بإيذاء الشخص، وذلك ببساطة لأنني أمنع طاقة الطوارئ من الظهور".

والكتاب غني بالأفكار التي تساعد الإنسان على الإصغاء إلى نفسه وإلى غيره، غني بالتجارب والخبرات والأمثلة التي تساعد على معرفة الإنسان وتقدمه إلى الأمام، وعلى كشف ما يبديه المرء من مناورات لمقاومة التغيّر والصحة والتقدم، ومنها الميل إلى التوفيقية، وتساعد كذلك على التغلّب عليها.

وفي هذه المقدمة لا أود أن أقدّم تعريفاً تقليدياً بالمؤلف، الذي هو أستاذ عظيم في فن الإصغاء، بل سأحاول تقديم صورة وجيزة عن علم النفس لديه بمقارنته بنظرية الأنظمة الحية.

- فروم ونظرية الأنظمة الحية:

تحتل نظرية الأنظمة الحية في هذه الأيام مركز الصدارة في العلم. وتتم فيها رؤية التنظيم الذاتي، وبتعبير آخر، الإستقلال الذاتي، على أنّه علامة الحياة الفارقة؛ وهذه الفكرة يتم سبرها في عدة أنواع من السياقات، فيدرسها على مستوى الخلايا هومبرتو ماتورانا (Humberto Maturana) وفرنشيسكو فاريلا (Francisco Varela)، وتدرسها على مستوى الأسرة مدرسة ميلانو، ويدرسها على مستوى المجتمع نيكلاس لومان (Niclas Luhman).

وفي كل هذه الحقول إستكشف العلماء الأنظمة الحية، والكليات المتكاملة التي لا يمكن أن تُختزل خواصّها إلى خواص أجزاء أصغر منها. وتتيح نظرية الأنظمة طريقة جديدة في رؤية العالم وطريقة جديدة تُعرف بـ"التفكير على أساس الأنظمة" أو "التفكير النظامي" وهذا يعني التفكير على أساس السياق والعلاقات والنماذج والسيرورات. والأنظمة الحية ليست طويلة – بل هي شبكات – على حين أنّ التراث العلمي التقليدي قائم على التفكير الطولي. وتقول نظرية الأنظمة إن ماهية الحياة لا تكمن في الجزئيات، بل في النماذج والسيرورات التي ترتبط بها هذه الجزئيات، ونماذج الحياة الأساسية هي طرق ترتيب العلاقات بين السيرورات البيولوجية.

والتحوّل الذي كان بالغ الإثارة في الفيزياء الحديثة كان تحوّلاً من رؤية العالم الفيزيائي بوصفه مجموعات الكينونات المنفصلة إلى رؤية شبكة العلاقات. فما ندعوه جزءاً من نموذج في تلك الشبكة من العلاقات قابل للتمييز، لأنّ له بعض الثبات. ويعتقد علماء نظرية الأنظمة بهذه الطريقة بدقة. وهم يقولون إنّ الكائن الحي يحدَّد بعلاقته بالبقية. فخواص الأشياء تنساب من علاقاتها. ورؤية العالم في نظرية الأنظمة إيكولوجية هوليسية، وتعني هوليسية أنها كلية ولكن كليتها ليست مجموع الأجزاء. وهذه الرؤية هي أكثر من ذلك.

* * *

الإصغاء وأهميته في التواصل

مفهوم الاستماع

هو فهم الكلام، أو الانتباه إلى شيء مسموع مثل الاستماع إلى متحدث بخلاف السمع الذي هو حاسته وآلته الأذن، ومنه السماع وهو عملية فسيكولوجية يتوقف حدوثها على سلامة الأذن.

ومفردات الإستماع: هي عدد الكلمات التي يفهمها الإنسان عندما يستمع إليها، وتسمى أيضا المفردات السمعية، وكلما كثر عدد المفردات السمعية ساعد ذلك على تقدم المبتدئين في القراءة.

أهمية الإستماع:-

للإستماع أهمية كبيرة في حياتنا، إنه الوسيلة التي يتصل بها الإنسان في مراحل حياته الأولى بالآخرين، عن طريقه يكتسب المفردات، ويتعلم أنماط الجمل والتراكيب، ويتلقى الأفكار والمفاهيم، ويكتسب الأصوات شرط لتعلمها سواء لقراءته أو كتابته، كما أن الإستماع الجيد لما يلقى من معلومات أو يطرح من أفكار أمر لا بد منه لضمان الإستفادة منها والتفاعل معها ولقد ثبت أن الإنسان العادي يستغرق في الإستماع ثلاثة أمثال ما يستغرقه في القراءة.

أما من حيث أهمية الإستماع في العملية التعليمية فلقد ثبت بالبحث أن الأطفال يتعلمون عن طريق القراءة بنسبة ٣٥٪ من مجموع الوقت الذي يقضونه في التعلم، بينما يتعلمون عن طريق الكلام ٢٢٪ ويتعلمون عن طريق الإستماع ٢٥٪ من هذا الوقت.

الفرق بين السماع والإستماع والإنصات:-

يقصد بالسماع مجرد استقبال الأذن لذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها انتباها مقصوداً.

أما الإستماع فهو مهارة أعقد من ذلك، أنه أكثر من مجرد سماع إنه عملية يعطي فيها

المستمع اهتماما خاصاً وانتباها مقصوداً لما تلقاه من أصوات. إن الالتفات إلى هذه الأصوات ومحاولة إعطائها معنى أمراً عقد من مجرد السماع لها.

صفات المستمع الجيد:-

من الصفات التي يتصف بها المستمع الجيد أنه يعرف كيف يسمع إلى الآخرين وأنه لا يستمع إلى الأشياء بأسلوب واحد، والمستمع الجيد هو ذلك الذي يستطيع انتقاء ما ينبغي أن يستمع إليه، وبذلك لدية القدرة على التقاط الأفكار الرئيسية فيما يستمع إليه، كما يستطيع التمييز بين هذه الأفكار، وبين الأفكار الثانوية، ويستطيع التميز بين ما هو حقائق وما هو أراء فيما يستمع إليه، وكذلك يمكنه متابعة الحديث ما لو سكت المتحدث

أساسيات تدريس الإستماع:-

* الانتباه: مطلب رئيسي لسماع رسالة وتفسيرها.

* حذف عوامل التشتيت الشعورية واللاشعورية: ومن أمثلة ذلك الإستماع للمتحدث بدلاً من الرسالة.

* التدريس السليم يزيد من وعي الطالب بأساليب توجيه الانتباه إلى جانب أساليب تجنب التشتت.

* فهم الرسالة: يجب على الطالب أن يتعلم كيف يوجه ما يعرفه عن الموضوع نحو تفسيره.

* الإستماع الجيد: يتطلب الإستفادة الكاملة بالتفاصيل.

* تكوين مهارة الإستماع الناقد، يتطلب التدريب على أكتشاف المتناقضات المنطقية وأساليب الرعاية المفوضه.

* الإستماع الكفء.

* معاني الكلمات يجب إدراكها فوراً.

* كفاءة الإستماع يرتبط ببعض العوامل مثل التأثير والحزم والتدريب والذكاء ودرجة الانتباه

أهداف تدريس الإستماع:

* أن يقدر المتعلمون الإستماع كفن هام من فنون اللغة.
* أن يتخلص المتعلمون من عادات الإستماع السيء.
* أن يتعلموا كيف يستمعون بعناية.
* أن يستطيعوا تمييز وجه التشابه والاختلاف في بداية الأصوات.
* أن تكون لديهم القدرة على أدارك الكلمات المسموعة.
* أن تنمو لديهم القدرة على المزج بين الحروف.
* أن تنمو لديهم القدرة على إكمال الحروف الناقصة.
* أن تنمو لديهم القدرة على توقيع ما سيقوله المتكلم.
* أن يكونوا قادرين على تصنيف الحقائق والأفكار
* أن يكونوا قادرين على استخلاص الفكرة الرئيسة من الأفكار.
* أن يكونوا قادرين على التفكير الأستنتاجي
* أن يكونوا قادرين على الحكم على صدق محتوى المادة المسموعة.
* أن يكونوا قادرين على تقويم المحتوى تشخيصا وعلاجاً.

شروط الإستماع:-

* ينبغي أن يكون المعلم نفسه قدوة للتلاميذ في حسن الإستماع فلا يقاطع تلميذا يتحدث ولا يسخر من طريقة حديثه.

* ينبغي أن يخطط المعلم لحصة الإستماع تخطيطاً جيداً.

* ينبغي أن يختار المعلم من النصوص والموافق اللغوية ما يجعل خبرة الإستماع عند التلاميذ ممتعة يطلبون تكرارها.

* ينبغي أن يهيئ المعلم للتلاميذ إمكانات الإستماع الجيد، كأن يعزل مصادر التشتت أو يجلسهم في مكان مغلق.

* ينبغي ألا يقتصر الإستماع على خط واحد من خطوط الاتصال مثل أن يكون بين المعلم

والتلاميذ إنما ينبغي أن يتعدى هذا إلى تلميذ وأخر.

* ينبغي عند التخطيط لدرس الإستماع أن يحدد المعلم بوضوح نوع المستمع الذي يريد توصيل التلاميذ له.

معوقات الإستماع:-

إن الإستماع الدقيق أمر جوهري في الاتصال فضعف القدرة على الإستماع تؤدي إلى تعويق الكلام عن القيام بوظيفته ومن ثم فشل عملية الاتصال. وقد يرجع ضعف الإستماع إلى عوامل تكمن في الكلام.كالتفكك في التراكيب وعدم الدقة في التنظيم وغموض المصطلحات، ونستطيع هنا أن نجد سته معوقات للإستماع ينبغي أخذها بعين الاعتبار وهذه المعوقات هي:-

١ – التشتت:

قد يتوقع المستمع أن يكون المتحدثون مثيرين، ومع هذا فعليه أن يبذل جهده لمتابعة الخط الفكري للحديث إذا يصعب على الإنسان أن ينشغل بعقله في مشاكله الشخصية ويتابع في ذات الوقت ما يقال.

٢– الملل:-

قد يصيب الملل المستمع قبل أن ينتهي المتكلم، وهنا ينبغي ألا يكون المستمع متسرعا بل لا بد أن يكون مستقبلا نشطا حتى إذا لم يجد ما يشبع شغفه استمر في الإستماع أيضا.

٣– عدم التحمل:-

ينبغي للمستمع أن يكون مثابراً وصابراً، وأن يتعود على التحمل والإنصات والمتابعة.

٤ – التحامل:-

لا يتوقع المستمع الجيد الكمال اللغوي للمتكلم فعادة ما يواجهه أخطاء صغيرة في البناء وفي النطق ولكنه لا ينصرف عن أفكار الكاتب.

٥– البلادة:-

يحتاج الإستماع الجيد إلى كل النشاط العقلي للمستمع لذلك ينبغي أن يستحث نفسه دائما على فهم الحديث.

٦- التسرع في البحث عما هو متوقع:-

يميل كثير من الناس إلى أن يسمعوا ما يتمنون سماعة، وبدلا من الانتظار حتى يكمل المتحدث فكرته ينصرفون عن الإستماع لمجرد عدم تحقيق ميلهم أو ينحرفون باستنتاجاتهم عن المعني

خطوات درس الاستماع:-

ينبغي أن يسير درس الإستماع في خطوات محددة:-

* تهيئة التلاميذ لدرس الإستماع: أن يبرز المعلم لهم أهمية الإستماع، وأن يوضح لهم طبيعة المادة العلمية التي سوف يلقيها، والتعليمات التي سوف يصدرها.

* تقديم المادة العلمية بطريقة تتفق مع الهدف المحدد.

* أن يوفر للتلاميذ ما يراه لازما لفهم المادة المسموعة.

* مناقشة التلاميذ في المادة التي سمعت.

* تكليف بعض التلاميذ بتلخيص المسموع.

* تقويم أداء التلاميذ عن طريق إلقاء أسئلة أكثر عمقا وأقرب إلى الهدف المنشود.

محاذير في تعليم الإستماع:-

(أ)- التنغيم: يميل التنغيم في دروس الإستماع إلى محاكاة التنغيم الذي تستخدمه الأمهات مع أطفالهن الرضع وهذا غير ملائم في معظم المواقف والاستعمالات اللغوية.

(ب) النطق العرفي: وهو نطق المثقفين للغة بشكل غريب يختلف عن اللغة العربية اليومية التي ألفها.

(ج) حينما تكون هناك محادثة يستلزم وجود أكثر من متحدث واحد، فالمستمعون ينتظرون المتكلم حتى ينتهي قبل أن يبدءوا الحديث معه.

(د) المفردات: تحدد دروس الإستماع المفردات المستخدمة فيها بصورة خاصة، كذلك فإن لغة دروس الإستماع تميل إلى الأنماط الأدبية.

وخلاصة القول أن خبرات الإستماع التي تراعي في إعداد الدروس مازالت بعيدة عن خبرات المحادثة التي نستمع إليها في الحياة اليومية.

الخاتمة:

إن التطور الأخير في وسائل الاتصال ووسائل البث التلفزيوني الذي يحمل غزوا ثقافيا أجنبيا لا يتطلب " كفالة المستمع " أي سيطرته على الحد الأدنى المقبول من مهارات الإستماع بل يستلزم كفاءة المستمع في سيطرته على الحد الأعلى لمهارات الإستماع واستخدامه لهذه المهارات بأكبر قدر من الإيجابية والفاعلية.

***

استمع واستوعب

ليس سهلاً إجادة فن الإصغاء إلى الآخر لاستيعاب الكلام ومدلوله، لأنه تمرين متواصل لكبح الذات عن الكلام والاستماع إلى كلام الآخر وتدقيق كلماته ومتابعة نبرات صوته المشددة على مخارج حروف الكلمات لتعين المعنى والدلالة فليس كل الكلام ذو معنى ودلالة. يتطلب الكلام عموماً مقدمة وتوصيف وتمهيد لصياغة الجمل وتحديد معناها ومن ثم نطقها بالكلام والنبرات الصوتية المتباينة لتصل إلى الآخر. وبذلك فإن معظمه رتوش ودعائم تسند المعنى بصلات مختلفة لاستيعابه وإدراكه ومن ثم تحليله لاستنتاج المعنى الحقيقي لصياغة الإجابة الصحيحة.

إن غاية الكلام ليس الكلام نفسه، وإنما ما يحمله من مدلولات يراد تمريرها إلى الآخر فمن دون تمرين الذات على فن الإصغاء على نحو دقيق لا تُفعل آليات الاستيعاب لإدراك المعنى الذي يتطلب تمريناً متواصلاً لإكساب الذات مهارة الإصغاء يعدّ للإنسان أذنين ولسان واحد فعليه أن يسمع ضعف ما يتكلم.

يعتقد ((جون برادلي)) " أن الإصغاء مهارة عقلية، تحتاج إلى تمرين عملي متواصل في الحياة ".

إن الإصغاء ليس إستماعاً إلى الآخر، أنه فن تفكيك الكلام لاستيعابه وتحليله وإدراك صدقه من عدم صدقه وفن تمييز ما يقال من كلام مباشر وما لا يقال على نحو غير مباشر وما تخفي الكلمات ومخارجها الصوتية العالية أو المنخفضة على نحو لاواعي من معانٍ، فما يجري تمريره خلال الكلام على نحو غير مباشر أبلغ معنى من الكلام المباشر ذاته.

إن خشية الفرد في اللاوعي البوح ما بداخله من أفكار كامنة لا تتفق مع أحكام الواقع تحجبها مرشحات العقل الواعي عن الخروج خلال الكلام فتخرج على نحو لاواعي خلال الكلام الخفي المندس في سياق الكلام المباشر كنوع من الخداع يمارسه العقل اللاواعي على مرشحات العقل الواعي ليمرر أفكاره الكامنة بعبارات تحتمل أكثر من معنى تصاحبها نبرات

صوتية عالية بقصد تأكيد معناها الحرفي غير المباشر إلى معنى مباشر يحقق غاية المتكلم من دون أن يتحمل تبعات عدم اتفاقها مع أحكام الواقع.

لذلك يتطلب الإصغاء على نحو دقيق لا إلى الكلام المباشر وحسب، بل إلى الكلام غير المباشر الذي يعدّ جوهر الكلام وغائيته. ولا يجري ذلك من دون إجادة فن إصغاء ماهية الكلام والإنتباه إلى الإشارة المصاحبة لدالة الكلمة وحركة الجسد والتحولات الواعية واللاواعية لنبرات الصوت المتباينة لاستيعاب المعنى الحقيقي لمدلول الكلام.

ينصح ((جون برادلي)) الفرد قائلاً: " إصغي إلى الكلام ودقق في نبرات الصوت، فالمتكلم لا يضع دائماً كل شيء في كلماته وإنما كل تحول في نبرات صوته يحمل دالة ومعنى وكل تغيير في لون الوجه والإشارة الموجه وحركة الجسد تخفي معانٍ كثيرة ".

إن الكلام فعلاً قصدياً واعياً يسعى الفرد خلاله إلى تحقيق هدف ما في ذهن الآخر، لذلك التحقق من صدقه يتطلب إجادة فن الإصغاء للبحث عّما يحمله الكلام القصدي الواعي من دلالات خفية وكلمات مشفرة لاواعية عند صياغة الكلام الواعي المباشر. لأن فن الإصغاء الدقيق إلى الكلام ومحموله الخفي ذو المعاني والإشارت الموجه والحركات الجسدية اللاواعية المصاحبة تساعد على استيعاب الكلام على نحو كبير ومن ثم إدراكه وتحليله لتحديد صدقه من عدم صدقه.

إن الإصغاء من دون مقابلة الآخر وجهاً لوجه يلغي صور الإشارة وحركات الجسد، لكنه لا يقلل أهمية فن الإصغاء لأنه يركز على نحو مباشر على النبرات الصوتية المتباينة للمتكلم وتشديده الواعي أو اللاواعي على مخارج بعض حروف الكلمات من دون غيرها لتمرير المعنى الهادف إلى ذهن الآخر.

لا تشتغل عملية الإصغاء إلى كلام الآخر وحدها، وإنما تشتغل إلى جانبها آليات العقل الواعي واللاواعي لاستيعاب الكلام وإدراكه وتحليله لصياغة الرد على فحواه الواعي المباشر واللاواعي غير المباشر المصاحب لسياق الكلام أو لإيجاد السبل الفعالة لإدراك المعنى. ويمكن عدّه عملية مجهدة على نحو كبير خاصة إن كان كلاماً مهماً ويتطلب إجابة مسؤولة.

يعتقد ((جون برادلي)) " أن من يصغي جيداً إلى كلام الآخر، يميز على نحو دقيق صدق

الكلام من عدم صدقه ".

من الأهمية القصوى في البرامج التربوية لإعداد الجيل الفتي تدريبه على نحو لاواعي على فن الإصغاء وإرشاده إلى الأساليب التربوية الصحيحة لاستيعاب الكلام وإدراك معناه وتحليله قبل الإجابة. لأن فن تلقي المعلومة على نحو دقيق يزيد الاستيعاب فيختصر مسافات التواصل مع الآخر ويقلل سوء الفهم، وكيفما تصغي إلى الكلام تستوعبه أكثر وتدرك بدقة مغزاه الصحيح؟.

***

تمرن على الإستماع الفعّال

١- أنظر إلى الشخص الذي يتحدث، فالشخص الذي يستحق أن تصغي إليه يستحق كذلك أن تنظر إليه. وسيساعدك ذلك في التركيز على ما يقول.

٢- ابدي اهتماما عميقا بما يقوله ذلك الشخص. وإن كنت توافق على ما يقوله فأومئ برأسك علامة الموافقة، وإن كان يروي قصة فابتسم. استجب لتلميحاته، وتعامل معه.

٣- انحني باتجاه الشخص المتكلم. ألم تلاحظ قط بأنك تميل للانحناء باتجاه المتحدث المثير للاهتمام وتنأى بعيدا عن المتحدث الممل؟

٤- وجه أسئلة إذ أن هذا يجعل الشخص الذي يتكلم يدرك بأنك لا تزال مصغيا له.

٥- لا تقاطع المتكلم، بل-بدلا من ذلك- اطلب منه أن يخبرك المزيد. ومعظم الناس يشعرون بالإطراء الشديد إن لم تقاطعهم حتى ينتهون من كلامهم. ولكنهم يشعرون بإطراء مضاعف إن شجعتهم بالكلام بحرية، كأن تقول: هل سمحت بالتعمق قليلا في النقطة الأخيرة؟ أو قل أود أن أعلم المزيد عما كنت تقوله عن كذا أو كذا.

٦- ابق ملازما للموضوع الذي يتناوله المتكلم، ولا تغير المواضيع إلى حين انتهاء الشخص مما يتحدث عنه، مهما بلغ شوقك لبدء موضوع جديد.

٧- استخدم كلمات المتحدث لكي توضح النقاط التي تتحدث عنها. وعندما ينتهي الشخص الآخر من كلامه، أعد على مسامعه بعض الأشياء التي ذكرها.

***

فن الاستماع في الحياة الزوجية

من أكثر المشاكل انتشاراً عند بعض الزوجات عدم التواصل وإصغاء أزوجهن إليهن والعكس صحيح. مثلاً عندما يتجاهل الزوج زوجته حينما تكلمه في موضوع يتعلق بالمنزل أو تربية الأطفال فيسمع جزءا من قولها ثم يبدأ في سرد الحكم والمواعظ أو الانفعال والغضب في وجهها أو التزام الصمت السلبي معها.

فالبحث عن المودة والاهتمام الصادق بين الطرفين من أكثر الأمور الصعبة في حياتنا، فالمودة تبدأ عندما يسمع الزوجان لبعضهما البعض، ويعبران لبعضهما عن جميع مشاعرهما حتى قد تعرضهما للرفض أحياناً؛ فإن الإصغاء والتواصل يعتبران من أكثر العوامل قوة وتأثيراً في نوعية العلاقة الزوجية، وعندما يكون التواصل والإصغاء جيدين في العلاقة الزوجية فسوف يستطيع الزوجان حل مشاكلهما بطريقة أكثر عقلانية. نضرب مثالا بالزوجة، ونريد أن نعرف ماهي الأسباب التي تدفع الزوجة إلى الحوار والتواصل مع الزوج:

١- ترغب الزوجة في أن تطلع الزوج على ما تريد قوله أو فعله.

٢- عندما تكون الزوجة في حالة توتر وقلق شديد فالتواصل مع الزوجة والإصغاء لها يساعدها على الشعوربالراحة والتركيز من خلال القدرة على امتصاص غضب الزوجة.

٣- بعض الزوجات تريد التواصل والإصغاء من الزوج بهدف زيادة محبتها، وذلك من خلال الكلام المفيد أو غير المفيد ويذكر هنا " خير الكلام ما قل ودل ".

ومن خلال ذكر الأسباب لابد أن يكون هناك تحسين التواصل والإصغاء بين الزوجين من حيث لو أن كل طرف أراد أن يحسن طريقة التواصل وإن كان أحد الطرفين لا يريد ذلك، فإن المهمة ستكون أكثر صعوبة؛ لذا نحن نسعى إلى تقديم نصائح للزوجين: أن يتعلم كل طرف فن التواصل والإصغاء والحوار مع بعضهما بطريقة إيجابية، وإذا كان أحد الطرفين غير مهيئ للتواصل والإصغاء فليعتذر للآخر بود واحترام. لابد على الزوج أن يدرك أن الزوجة

من حقها أن تشعر بالغضب كأي شخص، ومن خلال الحديث والنقاش مع الزوج وإخراج الزوجة كل ما في داخلها يوفر لها ذلك الراحة النفسية؛ لذا على الزوجين أن يكون لديهما تأسيس تواصل وإصغاء أفضل في العلاقة الزوجية، وذلك يتطلب مهارات من خلال أن تكون على وعي بأفكارك ومشاعرك الحقيقية، ومشاركة الطرف الآخر بذلك، وإعطاء ردود فعل إيجابية تجاه الموقف، والتعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة معقولة. أن تشرك الطرف الآخر في مقاصدك وعدم اللجوء إلى الصمت السلبي حتى لا يترتب عليه مشاكل. توفير الجو المناسب للتواصل والإصغاء بين الطرفين بحسن اختيارالعبارات وعدم التركيز في الحوار عن المستقبل فقط ولا عن الماضي فقط فلا بد أن يكون هناك وسط في الأمر والتعامل وعدم الإفراط فيه.

وأخير أقول للزوج والزوجة إن الزواج الناجح يبدأ من الطرفين وليس من طرف واحد فقط، ويلعب كلا الزوجين دوراً مهما في تحسين الزواج من خلال ما يقدمانه من الحب والدعم والإصغاء الجيد والتواصل وتجنب المشاكل الزوجية.

* * *

عدم قدرتك على الإصغاء..
وتأثيره على التواصل

مما لا شك فيه أنه إذا كانت مهاراتك في التواصل الشخصي مع الآخرين ضعيفة (ومن ضمنها الاستماع الفعال)، فستتأثر إنتاجيتك بدرجة كبيرة، وذلك ببساطة لأنك تفتقر إلى الأدوات التي تساعدك على التأثير والإقناع والتفاوض، والتي هي من أهم العوامل اللازمة للنجاح في مكان العمل. إن خطوط التواصل يجب أن تكون مفتوحة بين الأفراد الذين يتعاونون مع بعضهم البعض لإتمام العمل.

وبأخذ هذا الكلام في الاعتبار، فإنه يجب عليك أن تستمع إلى الآخر بعناية واهتمام حتى تفوق التوقعات وتتجنب سوء الفهم والمشاحنات وتنجح في أي موقف توضع فيه. وإليك بعض النقاط الموجزة التي ستساعدك على تحسين مهاراتك في التواصل مع الآخرين وتضمن لك أن تصبح مستمعا فعالا:

ابدأ بالتعرف على أسلوبك الخاص في التواصل مع الآخرين

إن مهارات التواصل الجيدة تتطلب أن تكون على قدر عال من معرفتك بذاتك، وبالتالي فانك سوف تقطع شوطا كبيرا في علاقتك بالآخرين إذا فهمت أسلوبك الخاص في التواصل مع الآخرين، مما يجعلك تترك انطباعات جيدة ودائمة عندهم. إذا تعرفت على نظرة الآخرين لك ستكون عندك القدرة على التكيف مع أساليبهم الخاصة في التعامل بسهولة، وهذا لا يعني أن عليك أن تكون كالحرباء تتغير مع كل شخصية تقابلها، ولكن يمكنك بدلا من ذلك أن تجعل الآخر يشعر معك بالراحة عن طريق التعامل معه بما يتناسب مع شخصيته وشخصيتك. وحتى يتسنى لك فعل ذلك فإنه يجب عليك إعداد نفسك حتى تكون مستمعا فعالا.

يستطيع أي فرد التحدث حوالي ١٠٠ إلى ١٧٥ كلمة في الدقيقة الواحدة، بينما يمكنه

الاستماع بشكل جيد إلى حوالي ٦٠٠ إلى ٨٠٠ كلمة في الدقيقة.وبما أن هناك جزء واحد من العقل منشغل بالتفكير في موضوع معين، فإنه من السهل أن ينجرف العقل إلى التفكير في أشياء أخرى أثناء الاستماع إلى شخص ما.

و العلاج لهذه المشكلة هو الاستماع الفعال الذي يجعل الاستماع مرتبطا بغاية ما، مثل الحصول على معلومات أو توجيهات وفهم الآخرين وحل المشاكل والمشاركة في اهتمامات الآخرين ومعرفة مشاعرهم وإبداء التأييد لهم..........الخ.

و إذا وجدت أنه من الصعب تنفيذ ذلك والتركيز فيما يقوله الآخرين حين تستمع لهم فحاول أن تردد الكلمات التي يقولونها في عقلك وبنفس الطريقة التي قيلت بها، فان هذا سيجعل الرسالة التي يحاولون إيصالها لك أكثر وضوحا وسيجعلك تكبح عقلك من أن ينجرف للتفكير في أشياء أخرى.

استخدم التواصل غير اللفظي

إذا أردت أن تجعل قناة التواصل بينك وبين الآخرين مفتوحة، فعليك بالسلوكيات غير المنطوقة. فالتواصل غير المنطوق مثل تعبيرات وجهك والإيماءات ونظرة العين وحتى جلستك، يجعل الشخص الذي تتواصل معه يعرف أنك تستمع إليه باهتمام وتحاول أن تقلل من سوء التفاهم الذي يتسبب في مضيعة الوقت.

أعط انطباعك عما تم قوله

تذكر أن ما يقوله أي شخص يمكن أن يختلف عن ما تسمعه بشكل مذهل!

إن مرشحاتنا الشخصية وافتراضاتنا وأحكامنا ومعتقداتنا يمكن أن تشوه ما نسمعه. إذن فعليك أن تقوم بإعادة ما قاله لك الشخص الذي تتحاور معه باختصار حتى تتأكد من فهمك للموضوع بشكل صحيح، قم بتكرار ما سمعته واسأل من تتحاور معه " هل فهمتك بشكل صحيح؟"

إذا وجدت أنك تأخذ ما يقوله الآخر على محمل عاطفي، فأخبره بذلك وأسأل عن معلومات أكثر:"من الممكن ألا أكون قد فهمتك بشكل صحيح، ولقد أخذت ما قلته على محمل شخصي، وأن ما فهمته هو أنك قلت: كذا وكذا وكذا، هل هذا هو ما تعني بالفعل؟"

إن إظهار انطباعك عن ما تم قوله هو أداة من أدوات التواصل اللفظي التي تظهر بوضوح أنك تستمع بفاعلية وتعزز من التواصل بينك وبين الآخرين. ومما لا شك فيه أن هذا يضمن أن نفهم مغزى الرسائل التي نتلقاها من الآخرين وان نتأكد مما سمعناه خلال الانصات لهم.

قواعد الإصغاء (الاستماع) الجيد:

* قواعد الإصغاء (الاستماع) الجيد:

١- تذكر أنه لا يمكنك الإصغاء وأنت تتكلم في نفس الوقت.

٢- استمع إلى الفكرة الأساسية التي يحاول طر-ها المتحدث.

٣- قاوم مايشغلك عن الإصغاء.

٤- حاول عدم الانفعال.

٥- لا تثق بالذاكرة لحفظ معلومات عامة.

٦- دع المتحدث يقول كل ما لديه.

٧- تعاطف مع المتحدث.

٨- لا تتسرع في الحكم وتفاعل مع الرسالة لا المتحدث.

٩- أصغي بمهارة واختار مما يقال.

١٠- أخلق جواً مناسباً للمحادثة.

* * *

كيف نعلّم أولادنا الإصغاء؟

من الصعب أن يصغي الأولاد إلى الآخرين عندما يكونوا في سنّ تتوجّه فيه جميع الطاقات نحو تعميق التجارب الخاصة! كيف ندّرب الأولاد إذاً على إصغاء متبادل؟

إنّ التعبير الكلاميّ واكتساب القراءة والكتابة هو محور النشاط الفكريّ للأولاد منذ سن السابعة. فبين ٧- ١٢ سنة، تأخذ الكلمات أهمية متزايدة، ويُعبِّر الأولاد من خلالها عن أشياء أكثر فأكثر. وهكذا ينفتح الأولاد على الآخرين وعلى العالم.

سن التعبير اللفظي:

تقود هذه القدرة اللفظية الجديدة الأولاد بين ٧- ١٢ سنة إلى:

إثبات الذات. يقول الأولاد: «أنا». مثلاً، يجرؤون على طلب أن يُعطى لهم الوقت للفهم: «أنتَ تتكلم كثيراً، لا أسمع شيئاً»، هذا ما قاله يوماً أحد الأولاد للمرّبي في لقاء التعليم.

التعبير عن مشاعرهم:

إنّهم قادرون في سن الثامنة على أن يقولوا هل يحبون أم لا. إنّه السن الذي تشغل فيه العلاقات الثنائية مكاناً متميّزاً، وتكون غالباً متدرجة. فنسمع بنتاً تقول عن صديقتها: «إنّها ثاني أفضل صديقة لديّ».

طرح الأسئلة:

إنّهم يتخطّون في هذه المرحلة سن الأسئلة المتتالية، الّتي تُطرَح لفهم كيف يسير العالم من حولهم.

العوامل المساعدة

الإصغاء:

يمضي الأولاد من ٧- ١٢ سنة كثيراً من الوقت في النقاش مع رفاقهم، وهذا ما يعطيهم

الفرصة للمقارنة معهم، وبالتالي معرفة مكانتهم. فيتدرّبون هكذا على الإصغاء المتبادل.
أصغوا إليهم أولاً: كيف نطلب من ولد الإصغاء إلى الآخرين وهو الذي لم يُصغ إليه أبداً؟ وإذا لم يسأله أحدٌ يوماً: «كيفَ حالكَ»، «قل لي ما الّذي فعلتَه اليوم؟».

الصمت:

أعطوا قيمة للصمت: إنّه يسبق الكلام ويمهّد للإصغاء والفهم. فمعرفة إحلال الهدوء ضروري كي يصغي الواحد إلى الآخر.

الصداقة:

عزِّزوا ميلهم إلى الصداقة: لا غنى عن الر [illegible] (واحد أو اثنان) في نضج الولد، لأنّه بحاجة إلى مَن يستمع إليه.

مسيرتكم

أصغوا إلى الأولاد وهم يروون حياتهم اليومية، دعوا كلّ واحد يعبّر وامنعوا الأحاديث الجانبيّة، كي تبيّنوا أنّ عند كل شخص شيئاً هاماً ليقوله. فيحثهم هذا على الفعل ذاته مع الآخرين.

علّموهم احترام كلام الآخرين. لا تترددوا في أن تطلبوا من الذي سيتكلّم أن يُعيد صياغة ما قاله رفيقه الّذي تكلّم قبله.

ساعدوهم على أن يفضّلوا اختيار الصمت للإصغاء إلى الآخر بدل أن تفرضوا أنتم الصمت عليهم. ولا يوجد طريقة واحدة بل عدة طرائق تؤدي إلى الصمت: نَوِعوا اقتراحاتكم.

هيئوا المكان: وضع المجموعة في الصالة له دور في تواصل الأولاد مع بعضهم بعضاً. فبوضعيّة الدائرة يتخاطبون بسهولة. أمّا وضعيّة الصف، أي متوجّهين نحو المرّبي، فتجعلهم يتحدثون معه فقط.

حدّدوا مع الأولاد منذ اللقاء الأول كلّ ما يبدو لكم أساسيّ لسير المناقشات بشكل جيد: لا سخرية، لا إهانة، كل واحد يتكلم بدوره عندما يكون الآخر قد انتهى.

كونوا مرنين! يحتاج بعضهم إلى الحركة أو الإمساك بشيء كي يركّز. نحن نظنّ أنّهم لا يستمعون ولكن هذا خطأ.

استأنسوا الولد الخجول أو المنزوي الذي لا يتكلّم أبداً. وأيضاً حثّوا بلطف الولد الثرثار كي يستمع إلى رفاقه. بيّنوا له أنّنا نحافظ على انتباه الآخرين إلينا حتى إن لم نكن دوماً الشخص الّذي يتكلّم.

انتبهوا إلى السؤال: ففي غالب الأحيان، يجيب الأولاد باقتضاب. حاولوا أن تطرحوا أسئلة تتطلّب إجابات طويلة.

مثلاً، بدل كيف نساعد الآخرين؟ نسأل: ارووا حالات نستطيع فيها أن نساعد الآخرين.

استعملوا ديناميكية المجموعة: إنّ المجموعة في الصفّ أهم من المجموعة الصغيرة التي يفضّلها الـ ٧-١٢ سنة، وحيويتها تستطيع أن تحثّهم على المشاركة أكثر.

أجيدوا الدعابة بلطف: فمع قليل من المزاح، وبضع نكات وكلمات حلوة يمكن أن يُقال الكثير، وتستطيع المجموعة أن تتوسّع في أدائها، مع الحرص على ألاّ تخرج الدعابة مع الأولاد من جو الجديّة.

استخدموا اللعب: مثلاً، توضع عصا أو أيّ شيء آخر، ولا يحقّ الكلام إلاّ لَمن تكون في حوذته. وحين ينتهي، يعطي المربّي العصا للّذي يليه أو للّذي طلب الكلام بعده. ويمكن استعمال ميقاتيّة لتحديد زمن الكلام. الأولاد يحبون هذه الأشياء، ويحبّون خوض التحدي المقترح، كأن يتكلّم الولد طوال دقيقة لا أكثر ولا أقل.

تستطيعون أيضاً إعادة صياغة سؤال طرحه أحد الأولاد. ثم يكتب كل واحد إجابته وما يريد قوله. استعرضوا ما كتبوه، الواحد تلو الآخر، مع توضيح أنّ على كلٍّ منهم أن يختار قراءة إجابة واحدة من الإجابات التي كتبها. فهذا ما يسمح للجميع أن يعبِّروا.

* * *

مقالة عن الإصغاء

نهدف من خلال هذه المقالة اطلاع المهتمين على أهمية الإصغاء وكيفية ممارسته والتعرف على مهارات الإصغاء لنعمل على تطويرها. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد من التعرف على التعريفات اللغوية، للاستماع، والإنصات، والإصغاء، فالاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع، وهي الأذن أما الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث،.

ويلاحظ أن الإنصات يتطلب من المنصت أكثر تركيزاً على ما يقال، حيث أن الفرد يمكنه الاستماع لأكثر من متحدث، ويمكنه الاستماع وهو يتحدث أو شارد الذهن، أو أن يكون فكره مشغولاً بأمور غير تلك التي يسمعها. ويشترك فى الاستماع والإنصات بإمكانية تحقيقهما دون مشاهدة المتحدث. فيمكن أن نستمع إلى الراديو، وننصت له أو أن نستمع إلى متحدث في غرفة مجاورة.

أما الإصغاء فهو الاستماع (للمتحدث) وله، أي استمع له وإليه، فالاستماع له بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين لأن للعين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث بالإدلاء بها عن طريق حركاته التعبيرية، بالوجه أو الأطراف الخ....

من خلال التعريفات اللغوية السابقة يمكن استخلاص التعريف التالي للإصغاء: أنه التوجه نحو الآخرين ونحو ما يحاولون التعبير عنه، ويبدأ بتفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث وما يتضمنه هذا الإطار داخلياً، وإرسال استجابات بناءة من المصغي تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره ومشاعره وأحاسيسه، مع التركيز على الاستماع لكل شيء يقال وليس إلى ما تريد أن تسمعه فقط.

أهمية الإصغاء، الإصغاء جزء هام من الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو مهارة هامة لتحقيق اتصال جيد، ومعرفة قدرات الآخرين، والتخفيف من غضب المتحدثين، ورفع معنوياتهم، والتعرف على الحقائق الهامة من خلال الاستماع إلى حديث طويل. فعلى صعيد

الاتصال لا يمكن تحقيق اتصال جيد إلا بالإصغاء الجيد، حيث أن الاتصال هو الطريقة التي يتم بها تبادل الأفكار والمعاني والأحاسيس والمشاعر، أو إرسالها، لذلك لا يمكن تحقيق اتصال جيد بدون إصغاء جيد. والمدير يحتاج عند التخطيط واتخاذ القرارات إلى معرفة آراء وأفكار ومشاعر العاملين معه ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بالإصغاء الجيد. إن التحقق من غضب الآخرين، مرؤوسين أو مواطنين، أو أبناء أو آباء، يبدأ بالإصغاء إليهم، وإشعارهم بأن ما يدلون به هو موضع اهتمام المصغي، لا يمكننا التوصل إلى تفاهمات، أو أمور مشتركة، إذا كان أحد الأطراف في حالة غضب.

إن التعرف على الحقائق والمعلومات المهمة أثناء سرد قصص من الآخرين علينا، يتطلب تمحيص هذه الأحاديث لنتبين المهم منها، والحقيقي، وهذا يتطلب مقدرة على الإصغاء ثم التفاعل عن طريق طرح الأسئلة.

مهارات الإصغاء الإيجابي

للإصغاء أربع مهارات هامة هي: إعادة الصياغة والتلخيص والاستجابة للحركات التعبيرية والاستجابة للمشاعر. المهارات الأربعة يمكن تعلمها وجعلها جزءاً من سلوك الفرد.

إعادة الصياغة: وهي إعادة ما قاله المتحدث بأسلوب المصغي، وتهدف إلى إظهار مفهوم المصغي لما أدلى به المتحدث من كلمات وجمل، والتأكد من سلامة وصحة هذا المفهوم، مثال ذلك لقد فهمت من أقوالك الخ...، هل كان قصدك أن تقول الخ...هل ما فهمته من أقوالك صحيح.

التلخيص: وهي إعادة النقاط الرئيسية التي ذكرها المتحدث لأخذ الموافقة عليها، ويستخدم التلخيص في بداية الحوار لاستعراض ما تم في حوارات سابقة، أو في نهاية كل جزء من الجلسة أو آخرها.

ومثال ذلك، أريد أن ألخص الخ... دعنا نتعاون لتلخيص ما تم الحديث عنه الخ....

الاستجابة للحركات التعبيرية: الحركات التعبيرية هي تلك الحركات التي تبدو على وجه المتحدث أو جسمه، وكيف تستجيب لها، إن الاستجابة لها تعطي المتحدث انطباعاً هاماً بأن المصغي مهتم ومتفاعل مع المتحدث.

الاستجابة للمشاعر: الاستجابة للمشاعر هي أحد أساليب إظهار التفهم والتفاعل مع المتحدث، إن الحديث عن الموت أو مآسي معينة يتطلب من المصغي إظهار مشاعر المواساة للمتحدث الخ....

إرشادات حول الإصغاء الإيجابي

١. إنسى كل ما يُمكن أن تُفكر فيه، وركز ذهنك فيما تسمع وترى.

٢. لا تنشغل بهمومك الشخصية عن محدثك وتسرح بذهنك بعيداً عن الموضوع الذي يتحدث فيه، ولا تجعل مشاعرك الشخصية تقف عائقاً في طريق الإستماع الكامل لمحدثك والنظر إليه.

٣. تحاش هز الرجلين أو النقر أو الطرقعة بالأصابع أو ضبط ملابسك أو شعرك وأنت تصغي إلى شخص آخر، فذلك غير مقبول ويُسيء إلى كبرياء محدثك.

٤. إنسى كل ما يُلهيك عن محدثك، مثل ظروف الغرفة التي تجلس فيها معه، أو ديكورها، أو موعدك، أو التليفون الذي يرن، وأظهر إصغاءك الكامل بالنظر مباشرة إلى محدثك، أو بإيماءة مشجعة من رأسك، أو بإشارة من يدك، أو بكلمة تحثه على متابعة الحديث.

٥. يُمكنك أن تساعد المتحدث إليك على الإنطلاق في الكلام بإبدائك مُلاحظات قصيرة، أو بأن تطرح بعض الأسئلة التي تؤكد أنك مصغ إلى ما يقول، ومن هذه الملاحظات كلمات مثل: فعلاً، حقاً، مدهش، تحمست لإفكارك، أتفق مع رأيك...الخ.

٦. لا تنسى أن طريقة جلوسك، تحدد ما إذا كنت منتبهاً ومهتماً، وتدل على مدى إهتمامك بما تسمع وبمن تستمع إليه.

٧. عندما تكون وسط مجموعة ولك حق الدور في الحديث، لا تُصر على التمسك بدورك، بل أفسح المجال في بعض الأحيان لغيرك بحسب ظروف الحوار.

٨. لا تقاطع محدثك ولا تتسرع بإبداء الرأي أو النصيحة الفورية قبل أن ينتهي من حديثه، وأشعر محدثك بالحب والأمان والإحترام.

٩. تذكر دائماً أنك لا تصغي لكلمات محدثك فقط وإنما تنصت كذلك لأفكاره ومشاعره، وأحاسيسه، فأسمع حديثه بعينيك وقلبك فضلاً عن أذنيك.

والخلاصة:

الإصغاء مهارة هامة جداً للأفراد والجماعات، حيث أنها إحدى المهارات القيادية والإدارية والسلوكية والحياتية. وقد أولاها القرآن الكريم إهتماماً خاصاً حيث وردت كلمة سمع ومرادفاتها ٢٠٤ مرات في القرآن الكريم.

أما المثل الشعبي (العينين مغاريف الكلام) هو خير تفسير للإصغاء، والعينين هما حواس الإنسان التي بهما يتعرف على العالم المحيط به، والملاحظة المدركة بالعين هي الينبوع الأساسي للعلم والمعرفة، والإصغاء هو عملية جمع ما بين السمع والبصر لاستيعاب وفهم وإدراك ووعي ما يُدلي به المتحدث.

* * *

مهارات الإصغاء الجيد

الإصغاء الجيِّد من المهارات المهمَّة للداعية الجيِّد؛ لأنَّ أغلب وقته يقضيه في اتصالات سمعيَّة مع الناس، والإصغاء الجيِّد يبني الثقة والمودَّة، ويعزز التفاهمَ مع الآخرين.

وحتى يكون إصغاؤك جيِّدًا فعليك باتباع الخطوات التالية:

أولاً: اتركِ الحديث، وعليك بالصمت؛ لأنَّك لا تستطيع أن تتحدَّث وتُصغي في الوقت نفسه.

ثانيًا: أرِحِ المتحدِّث، وأشعره بأنه حُرٌّ في قول كلِّ ما يريد التعبير عنه.

ثالثًا: أنصِتْ لتفهمَ، لا لتعارض، وليكن هدفك أن تتعلم شيئًا جديدًا مما تسمع.

رابعًا: ركِّز انتباهك لكلِّ ما يقول المتحدِّث من خلال الجلسة المعتدلة، وتركيز العَيْن على المتحدِّث، والتفكير بما يقول، ووضْع نفسك في موضعه؛ لتفهمَ الأمر من خلال وجهة نظره.

خامسًا: تنبَّه للإشارات والتعابير غير اللفظيَّة الصادرة عن المتحدِّث، واحرصْ على فَهْم رسالة المتحدِّث وأفكاره الرئيسة، وإدراك الأمر الذي قد لا يكون قالَه بصراحة.

سادسًا: لا تقاطعِ المتحدث، وأعطه الوقت الكافي ليكملَ حديثه، وإيَّاك أن تصدر منك حركاتٌ مُلفِتة أو تصرفات تسبِّب المقاطعة.

سابعًا: لخِّص الرسالة من خلال تدوين الأفكار الرئيسة والنِّقاط الهامة، وقُمْ بتدوين ما لديك من ملاحظات بجانب ذلك.

ثامنًا: أزِلْ كل شيء يصرفك عن الانتباه، وتجاهلْ ما قد يُحيط بك من ضوضاء، وتغلَّب على ما قد يُشتِّت ذهنك، سواء أكان ذلك ناتجًا عن الموقف، أو المتحدِّث نفسه.

تاسعًا: تمالكْ نفسك تُجاهَ الكلمات والتعابير المثيرة، وتذكَّر بأن الشخص المغضَب لا يفهم في أحيان كثيرة إلاَّ المعاني الخاطئة للكلمات.

عاشرًا: اتركِ الجدال، ولا تجعلِ الآخَرَ في موقف الدِّفاع عن النفس، وتذكَّر بأن كسْبَ

القلوب أهمُّ بكثير من كَسْب المواقف.

حادي عشر: في حالة عدم فَهْم واستيعاب بعض الألفاظ والجمل، اطلبْ من المتحدِّث توضيحَ ذلك.

ثاني عشر: لا تنشغل بالردِّ على المتكلِّم أثناءَ حديثه، وابدأ الحديث بعدَ أن ينهي كلمته.

ثالث عشر: تعلَّم ألاَّ تحكمَ على الأشخاص أو الأحداث قبل الفَهْم الجيِّد لها، واحذرْ أن تتخذ موقفًا من المتحدِّث قبل الانتهاء.

رابع عشر: تواضعْ في تقييم ما عندك، وأعطِ الآخرين فرصةً للحديث؛ بغرض الاستفادة منهم، فربَّما كنت على خطأ.

خامس عشر: لخِّصْ كلامه، أو أَعِد بعض الجمل، أو اطرحْ بعض الأسئلة عليه؛ لتؤكِّد له حُسنَ متابعتك، وتشجِّعَه على مواصلة الحديث من خلال ذلك

* * *

كيف تتدرب على الإستماع

عناصر الدراسة:

١ المقدمة.
٢ مفهوم المهارة.
٣ الفرق بين السماع والإنصات والاستماع.
٤ شروط الاستماع الجيد.
٥ كيفية تنميتها لدى التلاميذ.
٦ أسس تدريس الاستماع.
٧ خطوات درس الاستماع.
٨ توجيهات في تدريسه.
٩ إحصائيات متعلقة بالاستماع.

المقدمة

إذا دققنا النظر في مصطلح " القراءة "، نجده مصدرا قياسيا للفعل الثلاثي " قرأ "، على وزن " فعالة " لدلالته على " حرفة "، وإذا تتبعنا استعماله في المعجم اللغوي العربي، نجده حظي من العناية، وكثرة التداول والتكرار بما لم يحظ مصطلح آخر. فكلمة اقرأ في حد ذاتها كلمة الاتصال بين جبريل الملك المبلغ عن ربه، وبين الرسول الكريم محمد بن عبد الله سيد البشرية وخاتم الرسل والأنبياء عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم، حيث قال تعالى {ٱقْرَأْ بِٱسْمِ رَبِّكَ ٱلَّذِى خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ ٱلْإِنسَٰنَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ ٱقْرَأْ وَرَبُّكَ ٱلْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ ٱلَّذِى عَلَّمَ بِٱلْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ ٱلْإِنسَٰنَ مَا لَمْ يَعْلَمْ}.

وقد تكرر هذا المصطلح بألفاظه المختلفة في القرآن الكريم سبع عشرة مرة مما يدل على عناية الإسلام به وتكريمه له. ومن حق هذه الكلمة علينا كمسلمين ودارسين أن نكرمها

ونعتني بها ونعيشها واقعا في حياتنا ؛ لأنها سبيلنا إلى التحضر والرقى والرفعة، وهى قنطرة الحاضر إلى الماضي، حيث تنتقل عبرها التجارب والخبرات السابقة إلينا، وهى البنية الوحيدة التي تستطيع أن تنقل خطانا ثابتة إلى المستقبل المضيء.

وعندما نتحدث عن مصطلح "القراءة" في مدارسنا، ومؤسساتنا التعليمية، فإننا نتحدث عن قصة هجر وإهمال لهذه الكلمة، بينما تعد القراءة عند الناطقين بالضاد واجبا مفروضا، وإحدى وسائل مضاعفة الأجر والثواب، فكل حرف نقرؤه من كتاب الله الكريم نجزى عليه بعشر حسنات كما أخبرنا الصادق الأمين نبي البشرية عليه الصلاة والسلام.

والقراءة في خطتنا الدراسية تحتاج إلى وقفة متأنية، لمعالجة أوضاعها، من حيث أقسامها، ومزايا كل قسم، ومهاراتها، وكيفية إكسابها الناشئة. وهى مهارة أساس من ضمن أربع مهارات يقوم عليها البناء اللغوي عند الإنسان ؛ وهى: القراءة، والكتابة، والاستماع، والتحدث. وسوف نفرد بمشيئة الله لكل مهارة محاضرة مستقلة، وسيكون حديثنا في هذه المحاضرة منصبا على مهارة الاستماع ؛ وذلك حسب التسلسل الذي يسير عليه تعلم اللغة وهو: الاستماع، ثم التحدث، ثم القراءة، ثم الكتابة

تعريف المصطلحات:

١ المهارة:

توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه. كالقراءة والكتابة، ولعب الكرة، والسباحة، وقيادة السيارة وما إلى ذلك.

٢ السماع:

مجرد التقاط الأذن لذبذبات صوتية من مصدرها دون إعارتها أي انتباه، وهو عملية سهلة غير معقدة، تعتمد على فسيولوجية الأذن، وسلامتها العضوية، وقدرتها على التقاط الذبذبات.

٣ الإنصات:

تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق غرض معين.

٤ الاستماع:

مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع المتحدث كل اهتماماته، ويركز انتباهه إلى حديثه، ويحاول تفسير أصواته، وإيماءاته، وكل حركاته، وسكناته.

من المفاهيم السابقة نستنتج أن السماع عملية فسيولوجية تولد مع الإنسان وتعتمد على سلامة العضو المخصص لها وهو الأذن. في حين يكون الإنصات والاستماع مهارتين مكتسبتين. والفرق بين الإنصات والاستماع: اعتماد الأول على الأصوات المنطوقة ليس غير، بينما يتضمن الاستماع ربط هذه الأصوات بالإيماءات الحسية والحركية للمتحدث.

شروط الاستماع الجيد :

لصعوبة مهارة الاستماع، واعتمادها على عدد من أجهزة الاستقبال، لا يمكن تحققها إلا بتوفر عدة شروط، أهمها:

١ الجلوس في مكان بعيد عن الضوضاء.

٢ النظر باهتمام إلى المتحدث، وإبداء الرغبة في مشاركته.

٣ التكيف ذهنيا مع سرعة المتحدث.

٤ الدقة السمعية التي بدونها تتعطل جميع مهارات الاستماع.

٥ القدرة على التفسير، والتمثيل اللذين عن طريقهما يفهم المستمع ما يقال.

٦ القدرة على التمييز بين الأصوات المتعددة، والإيماءات المختلفة.

٧ القدرة على التمييز بين الأفكار الرئيسة، والأفكار الثانوية في الحديث.

٨ القدرة على الاحتفاظ بالأفكار الرئيسة حية في الذهن.

أهداف تدريس الاستماع:

١ تنمية قدرة التلاميذ على متابعة الحديث.

٢ تمييز التلاميذ بين الأصوات المختلفة.

٣ تمييز التلاميذ بين الأفكار الرئيسة، والثانوية.

٤ تنمية قدرة التلاميذ على التحصيل المعرفي.

٥ الربط بين الحديث، وطريقة عرضه.

٦ تنمية قدرة التلاميذ على تخيل المواقف التي تمر بهم.

٧ استخلاص التلاميذ النتائج مما يستمعون إليه.

٨ استخدام التلاميذ سياق الحديث لفهم معاني المفردات الجديدة عليهم.

٩ تنمية بعض الاتجاهات السلوكية السليمة، كاحترام المتحدث، وإبداء الاهتمام بحديثه، والتفاعل معه.

مهارات الاستماع

قسم التربويون مهارات الاستماع إلى أربعة أقسام رئيسة هي:

أولا: مهارات الفهم ودقته، وتتكون من العناصر الآتية:

١ الاستعداد للاستماع بفهم.

٢ القدرة على حصر الذهن، وتركيزه فيما يستمع إليه.

٣ إدراك الفكرة العامة التي يدور حولها الحديث.

٤ إدراك الأفكار الأساس للحديث.

٥ استخدام إشارات السياق الصوتية للفهم.

٦ إدراك الأفكار الجزئية المكونة لكل فكرة رئيسة.

٧ القدرة على متابعة تعليمات شفوية، وفهم المقصود منها.

ثانيا: مهارات الاستيعاب، وتتكون من العناصر التالية:

١ القدرة على تلخيص المسموع.

٢ التمييز بين الحقيقة،والخيال مما يقال.

٣ القدرة على إدراك العلاقات بين الأفكار المعروضة.

٤ القدرة على تصنيف الأفكار التي تعرض لها المتحدث.

ثالثا: مهارات التذكر، وعناصرها كالتالي:

١ القدرة على تعرف الجديد في المسموع.

٢ ربط الجديد المكتسب بالخبرات السابقة.

٣ إدراك العلاقة بين المسموع من الأفكار، والخبرات السابقة.

٤ القدرة على اختيار الأفكار الصحيحة ؛ للاحتفاظ بها في الذاكرة.

رابعا: مهارة التذوق والنقد، وتتصل بها العناصر الآتية:

١ حسن الاستماع والتفاعل مع المتحدث.

٢ القدرة على مشاركة المتحدث عاطفيا.

٣ القدرة على تمييز مواطن القوة، والضعف في الحديث.

٤ الحكم على الحديث في ضوء الخبرات السابقة، وقبوله أو رفضه.

٥ إدراك مدى أهمية الأفكار التي تضمنها الحديث، ومدى صلاحيتها للتطبيق.

٦ القدرة على التنبؤ بما سينتهي إليه الحديث.

تنمية مهارات الاستماع

هذه مجموعة من المقترحات التي نأمل أن تسهم في تنمية هذه المهارات الهامة، مع ضرورة التنبه إلى أن هذه المقترحات تخضع في تنفيذها لعدد من الاعتبارات أهمها:

أ- نوعية الأهداف السلوكية المطلوب تحقيقها، وصياغتها صوغا إجرائيا.

ب - حسن إعداد البيئة التعليمية.

ج - مناسبة تلك البيئة لمستوى التلاميذ المهاري والمعرفي.

وأهم هذه المقترحات هي:

أولا: كيفية تنمية مهارة التمييز بين الأفكار الرئيسة، والأفكار الثانوية:

١ يقوم المعلم بعرض تسجيل لحوار معين، أو قراءة جزء من موضوع ما، ويطلب من التلاميذ:

ذكر أسماء أشخاص الحوار.

ذكر أكبر قدر من الحقائق التي استمعوا إليها.

ترتيب الحقائق حسب ورودها في الحوار.

ذكر المشاعر التي أثارها الحوار لديهم، ومدى معايشتهم لها.

ذكر المفردات التي لفتت انتباههم.

ذكر التراكيب التي أعجبتهم.

بيان أسلوب الحديث والوسائل التي استعان بها الكاتب في عرض أفكاره ؛ من طول أو قصر الجملة، استخدام صور التوكيد، التشبيهات أو الاستعارات، الصور البديعة المختلفة.

بيان العلاقة بين انفعال المتحدث وطريقة تعبيره.

٢ كيفية تنمية قدرة التلاميذ على فهم معاني المفردات الصعبة، واستخدامها في تراكيب مفيدة:

كتابة معاني الكلمات الصعبة على السبورة.

استعانة التلاميذ بالسياق في فهم معاني بعض الكلمات الجديدة.

٣ كيفية تنمية القدرة على متابعة الحديث، وربط عناصره بعضها ببعض:

قراءة نص مكون من عدة فقرات مترابطة.

مناقشة التلاميذ في الأفكار الواردة في الموضوع.

تكليف التلاميذ وضع عناوين لفقرات الموضوع.

مناقشة التلاميذ في العلاقة بين مقدمة الموضوع وخاتمته.

أسس تدريس الاستماع

أولا: الانتباه:

من المطالب الرئيسة لسمع الرسالة وتفسيرها، وتحديد السلوك المترتب عليها.

ثانيا: التخلص من المشتتات الشعورية واللاشعورية، كالبعد عن مصادر الضوضاء، والاستماع للمتحدث بدلا من الرسالة، والمستمع الكفء هو من يقدر أهمية الاستماع الفعال، ويعلم أنها تنقص كلما كان المستمع يعانى من متاعب جسدية أو نفسية.

ثالثا: التدريس الفعال الذي يزيد من وعى التلاميذ بأساليب توجيه الانتباه، وتجنب عوامل التشتت الذهني.

رابعا: استرجاع الخبرات السابقة لها أكبر الأثر في فهم الموضوع وتفسيره.

خامسا: تكوين مهارة الاستماع النقدي بالتدريب على اكتشاف المتناقضات، وأساليب الدعاية، وأهداف المتحدث.

سادسا: التدريب الجيد على فهم معاني الكلمات من السياق، حيث يتعذر على المرء استعمال القاموس أثناء الاستماع.

سابعا: مما يعوق الاستماع أن تفكير المستمع يسبق المتحدث، مما يتطلب من المستمع توظيفه في إبعاد المشتتات، وخدمة الاستماع الفعال.

خطوات درس الاستماع

التمهيد:

تهيئة أذهان التلاميذ لدرس الاستماع، وذلك بإيضاح أهمية الدرس، وطبيعة المادة العلمية التي ستقدم إليهم، ثم تعيين المهارة التي يراد التدريب عليها، كاستخراج الأفكار الأساسية، والتمييز بينها وبين الأفكار الثانوية.

العرض:

تقديم المادة وما يتناسب والهدف المراد تحقيقه، كالإبطاء أو الإسراع في القراءة، أو التوقف قليلا عند نهاية الفقرة، وما إلى ذلك.

توفير كل ما يمكن أن يساعد على تحقيق أهداف الدرس، كتوضيح معاني الكلمات الجديدة، أو المصطلحات غير المألوفة، والابتعاد عن مواطن التشتت الذهني.

مناقشة التلاميذ فيما استمعوا إليه، بواسطة طرح الأسئلة التي توصل إلى تحقيق الأهداف.

تقويم التحصيل بطرح أسئلة أكثر عمقا، لها ارتباط في صياغتها بالأهداف السلوكية، التي سبق تحديدها عند إعداد الدرس. ويشترط في هذه الأسئلة أن تكون شاملة لجميع الأهداف، وقادرة على قياس ما وضعت له فقط.

توجيهات عامة في تدريس الاستماع:

١ ينبغي للمعلم أن يكون دائما قدوة لتلاميذه، وفى درس الاستماع ينبغي على التلاميذ أن يقتدوا بمعلمهم في حسن الانتباه، والإنصات، وعدم مقاطعة المتحدث، أو القارئ قبل أن ينتهي إلا لتنبيهه إلى خطأ لا يجوز السكوت عنه.

٢ التخطيط الجيد للدرس، ووضوح الأهداف المطلوب تحقيقها بدقة متناهية.

٣ انتقاء النصوص الشيقة الملائمة لمستوى التلاميذ، واختيار المواقف اللغوية المعينة على تحقيق الأهداف المنشودة.

٤ تهيئة الإمكانات المساعدة على تحقيق الأهداف، كالبعد عن الضوضاء، والإلقاء الجيد، واستخدام الوسائل التعليمية الملائمة.

إحصائيات تتعلق بالاستماع :

أولا: ثبت من خلال الأبحاث العلمية أن الفرد العادي يستغرق في الاستماع ثلاثة أمثال الوقت الذي يمضيه في القراءة.

ثانيا: أجرى أحد الباحثين دراسة في العلاقة بين المهارات اللغوية، ومدى ممارسة كل منها، فتوصل إلى النتائج التالية:

١ يستمع المرء يوميا بمقدار يعادل كتابا متوسط الحجم.

٢ يتحدث بما يعادل كتابا كل أسبوع.

٣ يقرأ ما يساوى كتابا كل شهر.

٤ يكتب ما يعادل كتابا كل عام.

ثالثا: استطلع أحد الباحثين نخبة من المعلمين حول ما يتعلمه الأطفال عن طريق الاستماع، فكانت النتيجة ما يلي:

١ أن الأطفال يتعلمون عن طريق القراءة بنسبة ٣٥ ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم.

٢ يتعلمون عن طريق الكلام والمحادثة بنسبة ٢٢ ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم.

٣ يتعلمون عن طريق الاستماع بنسبة ٢٥ ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم.

٤ ويتعلمون عن طريق الكتابة بنسبة ١٧ ٪ من مجموع الزمن المخصص للتعلم.

وأخيرا وبعد أن علمنا ما لمهارة الاستماع من أهمية بالغة في رفع مستوى التحصيل الدراسي لدى التلاميذ، نأمل من إخواننا المعلمين أن يستثمروا هذه المهارة ويوظفونها فيما يعود على أبنائنا التلاميذ بالنفع والفائدة..

* * *

القدرة على الإصغاء

هل هي فن يتقنه المرء أم موهبة تولد مع الإنسان وتنمو معه، المقدرة على الإصغاء إلى شخص يطلق الكلام من فمه رشاً ودراكاً ودون توقف أو السماح لك بلحظة هدوء لتلملم ذاتك وهروب أفكارك ودون أن تعرف سبباً لذلك.

وما أكثر الأشخاص الذين حباهم الله لساناً لا يهدأ ولا يستكين، حيث يبدأ بفكرة لينتقل إلى أخرى وهكذا دواليك حتى لتضيع بين الأفكار ولا تعرف أين كنت وأين أصبحت، والبعض الآخر إذا ما أرادوا أن يخبروك عن أمر جرى معهم خلال اليوم، بدؤوا من وقت خروجهم من البيت ومن صادفوا في الطريق وما هي الأحاديث التي تناولوها معهم، ويمر الوقت دون أن يصلوا إلى الخبر المراد الحديث عنه وعلى السامع المسكين متابعتهم في كل ما يقولونه، وإذا سهى عنهم قليلاً أتاه التنبيه القسري "انتبهت عليّ شلون" ثم يتابع سرد الحديث بالتفصيل الممل ذاته.

الكثير من الناس ليس لهم القدرة على الاستماع والإصغاء لفترة طويلة إلى مثل هذه الأحاديث فيختلقون الأعذار لتغيير الحديث أو الانسحاب من الجلسة والنجاة بأنفسهم من هذا الكابوس الثقيل، لكن البعض الآخر يتمتعون بطول بال يستطيعون من خلاله مسايرة كلام الشخص الآخر ومتابعته والتعليق عليه بين الفينة والأخرى إما بهز الرأس أو بارتسام علامات التعجب أو الاستنكار أو البسمة أو الغضب على وجوههم، وذلك حسب ما يتطلبه الموقف من هذا الحديث.

ومن زاوية أخرى فبعض الأشخاص هم بحاجة لمن يصغي ويستمع إليهم، لأن لديهم من المشاكل والمآسي ما يجعلهم برغبة جامحة لمن يشاركهم بها ولو مشاركة وجدانية، أو هم أشخاص يعيشون الوحدة القاتلة فلا يجدون من يتكلمون معه لأيام وأيام، لذلك يغتنمون فرصة تواجدهم مع شخص ما ليفجروا طاقة الكلام الكامنة فيهم ويصبوها في أذن هذا

الشخص دون أن يتركوا له مجالاً للكلام أو الرد. وأحياناً يأتي الكلام على لسان الأطفال، فالطفل الذي بدأ يتعرف على العالم المحيط به شيئاً فشيئاً تتوارد إلى ذهنه الغض تساؤلات كثيرة لتفسير كل ما يحيط به، فيبدأ بالتساؤل المتكرر والذي لا يتحمله الكبار أحياناً، فيُقابَل بالزجر أو بالعبارة المعهودة "مازلت صغيراً على معرفة ذلك".

إن من كان لديهم المقدرة على الإصغاء والاستماع هم في مأمن من كل ذلك بسبب طول بالهم، لكنني أخص بالذكر الشريحة الكبرى من الناس والتي لا تستطيع الصبر على الشرح الطويل أو الكلام الذي لا ينقطع. أوافقكم الرأي بأن الزمن الحالي وإيقاع الحياة بات سريعاً جداً بحيث يتطلب منا أن نقول للآخر "اختصر، أو اعطني زبدة الكلام" ولكن عندما نلتقي بشخص تعرض لضربات الحياة وقساوتها ويريد توضيح مكنونات صدره، حبذا لو نصغي له ونسمعه فقد يكون ذلك سبباً لطمأنينته، أو مصادفتنا لشخص طاعن في السن يعيش وحيداً ويشعر بأنه نسي الكلام وأصبح خارج الحياة، فجميل منا أن نستمع له ونتحمل ما يقول وحتى أن نجامله، لأن ذلك قد يكون بمثابة بلسم يحسّن من نفسيته واستمراريته في الحياة. أما عندما يوجه لنا طفل ما أسئلة كثيرة، من اللطف أن نتجاوب معه ونحاول مجاراته في تفسير ما يراه وتقويمه دون أن نصده أو نزجره أو نوبخه لأن ذلك قد ينعكس على حياته مستقبلاً وعلى تعامله مع الناس وتجاوبه معهم.

لابد لي من القول أخيراً أن هذه المقدرة التي يتمتع بها بعض الأشخاص هي في جزء منها فن وجزأها الآخر موهبة. فهل أنت معي في ذلك؟ عزيزي القارئ أرجو أن أكون قد وفقت في إيصال الفكرة دون الوقوع في مستنقع الإطالة.

***

مسؤوليات المتحدث

يقول العديد من المتكلمين ببساطة "يقول الخبراء" أو"تظهر الأبحاث" عندما يحاولون دعم مواقفهم، هل على المتكلمين واجب أخلاقي دائم في ذكر المصادر أو المعلومات التي أخذوا منها؟ ولماذا؟.... تتطلب المحافظة على المواقف والمعايير الأخلاقية القوية العمل على اتخاذ القرار الصحيح في كل خطوة أثناء عملية الإعداد للإلقاء، سنناقش هنا سبعة نقاط تساعدك في اتخاذ هذه القرارات: وهي أن تتكلم عن المواضيع التي تراها مهمة، وأن تختار المواضيع التي تعزز القيم الأخلاقية الإيجابية، وأن يكون هدفك هو تحقيق الفائدة للمستمعين، وأن تستخدم المواد الداعمة المناسبة والأسباب الصحيحة، وأن تشير إلى دوافعك الحقيقية الكامنة وراء كلماتك، وأن تفكر بنتائج كلماتك وأفعالك، وأن تعمل دائماً على تحسين طريقة إلقاءك.

أولاً: أن تتكلم عن المواضيع التي تراها مهمة: يتخذ المتحدثون الأخلاقيون قرارات حاسمة حول التكلم أو عدم التكلم، ويكون خيار الصمت موجوداً في العديد من المناقشات، فإذا كانت القضية تافهة فعندها سيكون الصمت هو الخيار الأفضل، وأحياناً يكون على الأشخاص واجب أخلاقي في إيصال المعلومات للآخرين، خاصة عندما يُوجد وجود شعور قوي بأهمية الموضوع. سيكون لديك دائماً فرصة لتحسين المجتمع الذي تشكل أنت جزءاً منه، تستطيع توجيه زملاؤك وإرشادهم من أجل الأداء الأفضل في حياتهم الشخصية أو المهنية، كما تستطيع إعلام الآخرين بالمشاكل التي تشعر بأهمية مواجهتها.

ثانياً: المتحدثون الأخلاقيون يختارون مواضيع تعزز القيم الأخلاقية الإيجابية، واختيار الموضوع هو أحد القرارات الأخلاقية الأولى التي ستتخذها كمتكلم، وبالمعنى الحقيقي ستقوم بإعطاء المصداقية لموضوعك بمجرد اختيارك له، وكمتكلم أخلاقي، يجب أن يوحي خيارك للجمهور بأهمية ما تفكر به. فعندما ما توسع لقاءات المدربين الجدد من معارفنا وتدفعنا لتنفيذ القضايا الهامة. وهناك أحياناً بعض الخطابات الإعلامية غير الأخلاقية، فمثلاً بالنسبة لموضوع "كيف تتجنب دفع فاتورة المطعم" أو"كيف تهرب من رادار الشرطة" أو " كيف تغوين شاباً في

نصف ساعة" أو "كيف تحقق النجاح في ساعة".... لا بد وأنك قد سمعت بعض المحاضرات حول هذه المواضيع، ورغم أنها كانت محاضرة إعلاميةً أكثر منها إقناعيةً، إلا أن كلاً منها كان يوحي بأنه قابلٌ للتنفيذ، ونحن لا نعلَم سبب اختيار بعض المحاضرين لمواضيع كهذه، ولكننا نعتقد بأن جميع هؤلاء المدربين المستخفين بمستمعيهم قد فشلوا في التعبير عن القيم التي حاولوا تعزيزها، وبدلاً من ذلك قدموا محاضرات غير أخلاقية.

ثالثاً: يقوم المتكلمون بإلقاء الخطابات من أجل تحقيق الفائدة لمستمعيهم، ويتشارك المتكلمون والمستمعون بعلاقات تبادلية، وعلى الطرفين الاستفادة من هذه التبادلية، حيث يقدم المستمعون وقتهم للمتكلمين، وعلى المتكلمين بدورهم تقديم المعلومات القيمة والمفيدة لهم. قد تتكلم من أجل تحقيق فائدتك الشخصية وهذا ليس بالضرورة شيء غير أخلاقي، ولكن المتكلمين الأخلاقيين لا يحاولون تحقيق غاياتهم الخاصة من خلال المستمعين.... على المتكلمين (الذين من واجبهم الإقناع) تحقيق هدف إفادة كل من الجمهور وأنفسهم، وكذلك بالنسبة للمتكلمين الإعلاميين حيث أنه من واجبهم أخلاقياً إفادة جمهورهم.

رابعاً: على المتكلمين الأخلاقيين استخدام المواد المناسبة الداعمة والأسباب الصحيحة، وللمستمعين الحق في معرفة أفكار المتكلم والمواد التي تدعم تلك الأفكار، كما أن على المتكلمين الأخلاقيين اختبار أفكارهم وصحتها وعدم استخدام المعلومات الخاطئة. لذا... عندما تريد التكلم عن موضوع حديث، عليك استخدام المعلومات الأكثر حداثة، وقدر الإمكان عليك أن تكون على علم كبير بالموضوع.

خامساً: أشر إلى دوافعك الحقيقية للتكلم: على المتكلمين توضيح نواياهم للجمهور وبكلمات أخرى عليهم عدم التفكير بالتلاعب بالجمهور، ويعرّف ألان كوهن وديفيد برادفورد التلاعب أنه: "الأشياء التي يقوم بها المتكلم لتحقيق التأثير والذي سيكون أقل فاعلية إذا تعرف الجمهور على نواياه الحقيقية"... تُوجد إحدى الشركات التي تلاءمت استراتيجيتها في المبيعات مع هذا التعريف، فقد اعتمدت هذه الشركة على مندوبي المبيعات في ترويج منتجاتها، وبخاصة على طلاب الجامعات الذين ينتقلون من منزل لآخر، كما وجهت الموظفين الجدد لوضع قائمة بأصدقائهم الذين من الممكن أن يستمتعوا بشراء المنتج، ووجهتم للاتصال معهم لإخبارهم

بأشياء جيدة عن عملهم الجديد، وقد دفعت الشركة أيضاً موظفيها للتحدث مع أصدقائهم عن العمل والذي يتضمن تشكيل عروض مميزة للزبائن، ولسؤالهم حول إمكانية تمرنهم على تقديم عروض لأصدقائهم أيضا (أصـ ... الأصدقاء) من أجل الحصول على التغذية الاسترجاعية منهم، وبالإضافة إلى ذلك، وبما أن الشركة كانت ترغب في تشجيع العاملين بها على النجاح، فقد دفعت الشركة الموظفين لتقديم هدية لكل صديق فعال، كما أخبرت الشركة مندوبي المبيعات بثقة أن هذه العروض كانت عبارة عن اختبار لمعرفة إمكانية بيع المنتج، والفوائد التي من الممكن تحقيقها من هذه المبيعات. تعتبر هذه الاستراتيجية لا أخلاقية وتعتبر احتيالاً واضحاً، فقد استخدمت الشركة صداقات موظفيها، كما استخدم الموظفون بدورهم رغبات أصدقائهم في المساعدة، وعلى الأغلب وفي المرة التالية لن يشارك هؤلاء الأصدقاء في المساعدة إذا علموا بنوايا أصدقائهم الحقيقية، لذا على المتكلمين الأخلاقيين عدم اللجوء إلى غش المستمعين، وإنما الإفصاح عن نواياهم والتي لابد أن تتضمن فائدة الجمهور.

سادساً: على المتكلمين الأخلاقيين التفكير بنتائج كلامهم، تقول ماري كاننيغهام: "إن الكلمات هي أشياء مقدسة، وهي كالقنابل اليدوية، تطلق من غير قصد وتنفجر" لذا لابد أن يقدّر المتكلمون الأخلاقيون قوة لغتهم وعملية إيصالها. فمن الصعب تتبع تأثير الرسالة المُرسلة من أي شخص، فالعبارات التي تقولها سيتم فهمها من قِبل جمهورك المُباشر، وقد يقوم هذا الجمهور بإيصالها إلى الآخرين، وسيشكل كل فرد رأياً ما (أو سيقوم بسلوك مختلف عن سلوك الآخرين) وهذا بسبب ما تقوله أو ما تفشل في قوله، وقد تؤدي المعلومات الخاطئة إلى نتائج مؤذية، فإذا قدمت للجمهور معلومات غير صحيحة فإنك ستفسد نوعية قراراتهم اللاحقة، وإذا قمت بإقناع الشخص ما بالتصرف بطريقة ما، فإنك ستكون مسؤولاً عن نتائج السلوك الجديد لهذا الشخص.

سابعاً: على المتكلمين الأخلاقيين العمل دائمـاً على تحسين إلقائهم....

يوافق المتكلمون الذين يستخدمون هذه الأفكار السبعة على أنه من واجبهم تحمل المسؤولية في مجتمعاتهم التي يشكلون جزءاً منها، على أنه لابد أن تكون أفكارهم قيّمة ومنطقية وليس فيها خداع للمستمعين، ولكن ما زال هذا غير كاف، لأنه ليس على المتكلمين الأخلاقيين الاهتمام فقط بما يقولونه، ولكن بكيفية قوله أيضاً. ونتيجة لذلك، فهم يعملون بحيوية ليكونوا متصلين مؤثرين بالآخرين.

النجاح في العلاقات الإنسانية

تُعدّ العلاقات الإنسانية التي تكونها على المستوى المهني أو الشخصي بمثابة -الكنز-، والشخص الذي لديه قدرة على تكوين علاقات إنسانية متينة يتمتع بذكاء اجتماعي فهل تملكه أنت؟ عموماً هذا الكتاب سوف يساعدك على تكوين علاقات إنسانية إيجابية على المستوى المهني أو الشخصي لبناء مستقبل مشرق وحياة متوازنة.

أهمية العلاقات الإنسانية:

غالبية الموظفين لا يقدرون أهمية العلاقات الإنسانية:

يعتمد استقرار المستقبل الوظيفي للموظف على مدى بنائه العلاقات الإيجابية في بيئة العمل أو حياته الخاصة؛ فالكثير من الموظفين يقدرون قيمة الذكاء الفني، ولكنهم يجهلون قيمة الذكاء الاجتماعي، عموماً يمكن القول: إن جودة أية علاقة تنعكس على إنتاجية الشخص سواء كانت إيجابية أو سلبية.

طبيعة العلاقات الإنسانية:

تقوم العلاقة الإنسانية بين طرفين، وهذه العلاقة هي بمثابة الاتصال بين الناس وأفضل الطرق الموضوعة للحكم على العلاقات الإنسانية، هو التركيز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصيات طرفي هذه العلاقة.

الموقف الإيجابي والعلاقات الإنسانية:

الموقف هو الحالة الذهنية التي تنظر بها إلى الأشياء، فإن ركزت على الجوانب الإيجابية كان ذلك دافعاً لك للعلاقات الإنسانية الجيدة، وإن ركزت على الجوانب السلبية أدّى ذلك إلى تعطيل العلاقات الإنسانية.

والموقف الإيجابي يحقق ثلاثة أهداف:

١ - يشعل حماسك للعمل الذي تؤديه أنت وزملاؤك.

٢- ينمي طاقات إبداعك ويزيد من إنتاجيتك.

٣- يساعد على إبراز شخصيتك بشكل إيجابي مما يجعل الآخرين يحرصون على التعامل معك وإقامة علاقات متينة معك.

الإنتاجية والعلاقات الإنسانية:

هناك علاقة طردية بين ازدياد الإنتاجية وجودة العلاقات الإنسانية؛ فكلما كانت هناك علاقات إنسانية متينة أدت لزيادة الإنتاجية، والعكس صحيح.

ترجيح بناء العلاقات الإنسانية لصالح زملاء العمل:

أهم علاقة تقيمها في العمل هي مع رئيسك المباشر وزملاء العمل الذي بدوره سيزيد من إنتاجك مما يجعلك محط إعجاب رؤساء العمل.

الاتصال قوام جميع العلاقات الإنسانية:

يمكن القول: إن الاتصال هو غذاء العلاقات الإنسانية فسبب أي قطيعة أو سوء فهم هو نقص الاتصال.

نظرية المنافع المتبادلة:

تنص هذه النظرية لكي تظل العلاقات متينة يجب أن يستفيد كلا طرفي العلاقة من هذه العلاقة وبنفس القدر، وعندما يحصل أحد الطرفين على منافع أكبر من الطرف الآخر تبدأ بوادر خطيرة لانقطاع العلاقة.

برود الإحساس لدى الآخرين قد يفسد العلاقات الإنسانية:

تتسبب التصرفات التافهة غير المقصودة في إفساد الكثير من العلاقات، وبالرغم من أن هذه التصرفات غير مقصودة إلا أنها تدل على عدم الإحساس والشعور بالطرف الآخر.

التغيُّب عن العمل يفسد العلاقات الإنسانية:

التغيب أو التأخر عن العمل غالباً ما يدل على عدم الانضباط والالتزام، وبالتالي تسوء العلاقات مع الرؤساء لعدم ثقتهم بالمتأخرين، وكذلك يقل احترام وتقدير الموظفين للمتأخرين مما يؤدي إلى تراجع العلاقات الإنسانية.

تحويل المشاكل العائلية إلى مكسب لمستقبلك الوظيفي:

عندما تسمح للمشاكل المنـزلية أن تغزو محيط عملك لا شك أن ذلك سوف ينعكس على أدائك في العمل مما يعرض علاقاتك الإنسانية ومستقبلك الوظيفي إلى الخطر.

ثلاثة أخطاء شائعة:

غالباً ما ندخل في مشاكل تبعد الناس عنا لأسباب منها:

(١) عدم إعطاء الآخرين فرصة لتصحيح أخطائهم وتدارك الموقف.

(٢) لا تتوقع أن تعطيك الإدارة الحافز على العمل بتحميل الإدارة كافة المسؤولية.

(٣) التنفيس عن التوتر مفيد، ولكن عندما يكون في غير محله ووقته يفسد العلاقات الإنسانية.

إصلاح العلاقات الإنسانية

عامل الرغبة في الإصلاح:

حقيقة إن عامل الإصلاح في أي علاقة يعتمد على الرغبة في إصلاح وبناء هذه العلاقة واستمرارها من قبل الطرفين بالشكل المناسب لكليهما، بغض النظر عمّن هو البادئ في الخطأ والزلل.

الحوار الصريح:

يُعدّ الحوار الصريح هو الحل الأمثل لإصلاح العلاقات الإنسانية؛ لذا يجب اختيار الوقت والمكان المناسبين أولاً، ثم طرح الأفكار ووجهات النظر، وما هو المطلوب من كل طرف بأسلوب هادئ.

حلّ الخلافات:

لا شك أن مفتاح الحل للخلافات هو الرغبة في الوصول إلى تسوية، لذلك كلما كان طرفا الخلاف حازمين ومتعاونين أمكن حل الخلافات بينهما.

هل تتنازل أو تكون ضحية:

في أغلب الأحيان يُفسر التنازل في حل الخلافات بين طرفي الخلاف على أنه ضعف أو فشل أو استسلام، وهذا فهم قاصر بل ربما تكون هذه التنازلات مصدر قوة. كيف ذلك؟؟

عند تقديمك لتنازلات بسيطة في حل الخلافات تجبر الطرف الآخر على تقديم تنازلات أكبر من تنازلاتك ليثبت لك أنه قدم تنازلاً أكبر منك، وبالتالي تكون قد كسبت أكثر وتم حل الخلاف بما يرضي الطرفين.

إصلاح العلاقات المتضررة مع الرؤساء:

خلال إعادة بناء العلاقة مع رئيسك يجب عليك:

- تحافظ على ارتفاع مستوى إنتاجيتك.
- تحافظ على العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل.
- تظهر لرئيسك تقديرك للعمل.
- ترفض أن تتحدث بسوء عن رئيسك أمام الآخرين.

تذكر أن الرؤساء يُقاس نجاحهم بكفاءة أداء موظفيهم.

عملية الوقوع ضحية

فهم عملية الوقوع ضحية:

عندما ينشأ خلاف في إحدى العلاقات فإنها تمر بثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى: ينشأ تمزّق سطحي في العلاقة مع تعرض الطرفين لأذى بسيط.

المرحلة الثانية: ينشأ تمزّق عميق مع تعرض أحد الطرفين لأذى أكبر من الطرف الآخر.

المرحلة الثالثة: ينشأ صراع حاد، وغالباً ما يكون كلا الطرفين ضحية.

مهما كان الضرر عند يتم إصلاح العلاقة في الوقت المناسب فإن كلا الطرفين يصبحان رابحين بدلاً من خاسرين.

التأثير على التقدّم الوظيفي:

ينهي كثير من الناس مشاكلهم إما بالنصر عن طريق حل المشكلة، أو بالخسارة فيكونون ضحايا لها. في كثير من الأحيان نسمح للمشاكل الخارجية أن تؤثر على حياتنا العملية فتقل إنتاجيتنا، وتُتّخذ مواقف سلبية ضد الأشخاص، مما يعني تمزّق العلاقات الإنسانية في بيئة العمل وخارجها فنكون ضحايا لمشاكلنا سواء شعرنا بذلك أم لم نشعر.

ثلاث طرق للوقوع ضحية:

١- عندما يرفض الشخص أن يصحح خطأه بسرعة.

٢- عند السماح للوضع الذي لم يحدث فيه خطأ أن يمر دون تفسير.

٣- عند السماح للانفعالات الناتجة عن خلاف في العلاقة بأن تمزق الشخص من الداخل.

علاقات العمل ذات المجازفة الكبيرة:

كلما زادت أهمية العلاقة زاد احتمال أن تُصاب بأذى كبير عند وقوع الضرر. تتضمن علاقات العمل ثلاثة عوامل وهي:

١- **عدد مرات الاتصال**: الاتصال اليومي المتكرر قد يزيد من حدة الخلاف خصوصاً عندما يكون الاتصال مع الشخص الذي بينك وبينه خلاف بشكل يومي.

٢- **طبيعة العلاقة**: إن العلاقة مع رئيسك أكثر تعقيداً من علاقتك مع الزملاء الآخرين.

٣- **الارتباط الشخصي**: كلما زادت معرفتك الشخصية بزملاء العمل زادت حساسية العلاقة عند نشوء أي خلاف.

العلاقة التي تتطلب ضحية:

عندما تكون العلاقة بين شريكين متساوية على أساس تقديم نفس الجهد والوقت من كلا الطرفين حسب نظرية المنافع المتبادلة، ولكن عندما يكون العبء على طرف دون الآخر بدون منفعة ينشأ بينهما الخلاف.

لماذا لا يشعر الناس بأنهم يجعلون أنفسهم ضحية:

عندما يتورط الأشخاص في خلافات لإحدى العلاقات، فإن القليل منهم ممن يتصرفون بحكمة نتيجة الخبرة والإدراك تمكنهم من معالجة الموقف بفعالية.

هناك ثلاثة عوامل تجعل من الصعب الفصل بين مستقبلك الوظيفي والإجهاد النفسي للموقف وهي:

١- **تغليب النزعة الانتقامية**: فعند حدوث إجهاد للموظف بسبب خلاف علاقات العمل فإنه يلقي اللوم على زملاء العمل.

٢- **قبول النصيحة من المصدر الخطأ**: فقد تأخذ المشورة من شخص بالخطأ فيزيد من

اشتعال الخلاف.

٣- تغليب الكبرياء: قد يقع الجميع في أخطاء ضمن إطار العلاقات الإنسانية، فإن الكبرياء والتحيز يمنعان إيجاد حل دون ضحايا.

إستراتيجيّة الفوز

هناك أساليب عملية تساعدك على بناء علاقات جيدة والحفاظ عليها بكفاءة وهي:

(١) اعمل على تكوين علاقات متنوعة وحافظ عليها: تمتع بعلاقات متعددة مع الرؤساء والزملاء والعملاء والأصدقاء، فكل هؤلاء سوف يساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في بناء مستقبلك الوظيفي.

(٢) ركز على العلاقات لا الشخصيات: في علاقاتك مع الآخرين ركز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصية طرف هذه العلاقة.

(٣) طبق نظرية المنافع المتبادلة: لكي تستمر العلاقة مع الآخرين يجب أن تكون هناك منافع متبادلة بين أطراف هذه العلاقة بحيث لا يشعر أحد الأطراف أنه وقع في موضع الضحية.

(٤) تجاهل المضايقات الصغيرة: كُفّ عن التركيز على التوافه من الأمور وركّز على الأمور الهامة والتي تؤثر على العلاقة.

(٥) ضع لنفسك علاقة تحذير: كن مراقباً لنفسك فهل بدأت تتصرف بسلبية أو بإيجابية تجاه الأشخاص أو المواقف، وهل يؤثر ذلك على مستقبلك الوظيفي؟

(٦) اختر مستشاريك بعناية: أنت بحاجة مستمرة إلى دعم من حولك، ولكن يجب أن تختار أشخاصاً يتصفون بالحكمة والموضوعية حولك يرشدونك ويوجهونك تستنير بآرائهم وأفكارهم.

(٧) كيف تبتعد عن المشاكل: تعلم على قضية الانسحاب من الموقف، ولا تفسره ضعفاً، وإنما سمّه حلاً للخلاف، وتجنب الوقوع ضحية.

(٨) متى تتنازل: يعدّ التنازل من أجل حماية مستقبلنا وعلاقتنا ذكاء اجتماعياً؛ لأنه:

- يكوّن منافع جديدة - عند قبول أفكار الآخرين عن التنازل يعد مكسباً لك - عندما

يكون التنازل هو الوسيلة الوحيدة لاستعادة العلاقة.

(٩) اجعل الخطة (ب) جاهزة: يجب أن يكون لديك خيار بديل لمستقبلك الوظيفي والخطة (ب) تتضمن الخطوات التالية:

- أن تعمل بأقصى كفاءة في وظيفتك الحالية.
- تحفظ قيمتك السوقية.
- تضاعف من شبكة علاقاتك مع الآخرين لاكتشاف فرص عمل أفضل.

(١٠) موقفك أثمن ما لديك فحافظ عليه: تساهم نوعية المواقف بمقدار الكفاءة والإنتاجية، فكلما كانت مواقفك إيجابية كان ذلك دليلاً على كفاءتك وإنتاجيتك العالية والعكس صحيح، ولكي تتخذ مواقف إيجابية عليك بهذه الأساليب:

١- استخدم أسلوب (الوجه الآخر) للموقف بمعنى انظر إلى المواقف من زوايا متعددة غير النظرة السلبية.

٢- العب أوراقك الرابحة، أي ركّز على الأمور الجيدة التي تُبدي لك الأمور السيئة صغيرة.

٣- اعزل نفسك عن الهموم الكبيرة، أي قاوم بشدة تلك الهموم التي أفرزتها المشكلة، وادفعها عن ذهنك كي لا تؤثر على أدائك.

٤- شارك بموقفك الإيجابي مع الآخرين: اجعل الموقف الإيجابي الذي تتخذه يتعدى إلى غيرك ممن هم حولك.

٥- انظر إلى نفسك بشكل أفضل: كوّن لنفسك صورة إيجابية لكي تعيد التوازن لنفسك وتصبح نفسيتك مستقرة.

***

أهمية أن تصغي

من مهارات المدرب المهمة هي قدرته على الإنصات، فما الإنصات؟ وما أهميته للمدرب؟ وكيف تقيس قدرتك على الإنصات؟ إليك وصفة ممتازة: إذا كنت تريد أن ينفض الناس من حولك ويسخروا منك فهذه هي الوصفة: لا تعطِ أحداً فرصة للحديث... تكلم بدون انقطاع... وإذا خطرت لك فكرة أثناء حديث صاحبك فلا تنتظر حتى يتم حديثه... فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه حديثه، واعترض في منتصف كلامه، واطرح ما لديك؛ فإنك أنت الأصوب!

استنتج الباحثون أن قطاع الأعمال الأميركي يخسر مليارات عدة من الدولارات بسبب الإصغاء غير الفعّال، "حيث تعاد طباعة الكثير من الرسائل، ويتم إعادة جدولة المواعيد، وإعادة شحن البضائع المشحونة، بسبب عدم فهم وتلبية احتياجات الزبون الحقيقية من الأفراد والشركات، ويشعر الموظفون بالغضب والاستياء. ويتم إلغاء أكثر من ثمانين بالمئة من الأفكار عبر قنوات التواصل، كما أن التعارضات والاختلافات غير الضرورية تشتت العمليات الإدارية وتخفض الإنتاج". إن نتائج الإنصات غير الفعّال ليست حكراً على القطاع التجاري، حيث أنك تستطيع التفكير بعدة أمثلة عن الإصغاء غير الفعّال، أو على الأقل ببعض المواقف المحرجة التي حدثت معك بسبب إنصاتك غير الفعّال، كأن تسأل المحاضر أو المعلم سؤالاً تمت الإجابة عنه مسبقاً، أو أن تصل حفلة ما وأنت ترتدي لباساً غير رسمي مثلاً لتتفاجأ بأن جميع الحضور يلبسون لباساً رسمياً، أو كأن تذهب إلى المبنى الخطأ لإنهاء معاملة ما، أو أن تصل إلى المبنى الصحيح ولكن في التوقيت الخطأ.

نحن نقوم يومياً بإرسال واستقبال رسائل صوتية ومكتوبة، وأنت كمتكلم أو كمستمع أو ككاتب أو كقارئ تنفق وقتاً كبيراً في الإنصات أكثر من أية أنشطة أخرى تقوم بها، فعلى سبيل المثال ينفق طلاب الجامعات حوالي ٥٣٪ من وقت تواصلهم في الإنصات... فأنت

تنصت لوالديك، مُعلميك، أصدقائك، التلفاز، الراديو، الأفلام، وكثير من الأصوات من حولك. وبالرغم من أن الإنصات يسيطر على الكثير من وقتك فإنك على الأغلب تعلم القليل عن هذا النشاط مقارنة ببقية أنشطة التواصل، وعلى الأغلب أنك لم تأخذ دروساً عنه بالرغم من أنك حضرت الكثير من الدروس لتتعلم القراءة والكتابة، وباختصار: لقد حصلت على أقل تدريب لأكثر نشاط تقوم فيه، ولا بد أن تعلم أن معظمنا مُستمعين غير فعّالين! ولهذا تقول الإحصائيات بأننا إذا سمعنا محاضرة ما فإننا نتذكر ٥٠٪ مما سمعناه نفس اليوم، وأننا بالكاد سنتذكر ٢٥٪ منها بعد يومين.... ولكن الجميل أن تعرف أن هذه المهارة قابلة للتعلم كما قال مونتغمري.... فما هو الانصات؟

تعريف الإنصات: هو الاستماع المُركّز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما، وذلك لتحقيق التفهم الكامل لذلك الموضوع دون أية مقاطعة من المُرسل إليه. أما الاستماع هو عدم التفرغ التام لآلية الإنصات، مثل الاستماع إلى الراديو أثناء أداء العمل.

أما ميزات الإنصات فهي كثيرة، نذكر منها:

١. يُبعدك عن المشاكل.
٢. ينبئك بما يجري حولك.
٣. يجعلك أكثر تمكناً.
٤. يجعلك تبدو ذكياً.
٥. يزيد من قوتك.
٦. يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين.
٧. يكسبك الاحترام.
٨. يُفوِّض عنك.
٩. يمتص غضب الآخرين.
١٠. يعزز مكانتك عند الآخرين.
١١. يجلب محبة الآخرين.

١ـ يبعدك عن المشاكل: فالمستمع الجيد ينتبه جيداً للتعليمات والاقتراحات والتحذيرات،

والناس نادراً ما يتضايقون من شخص يوليهم عنايته بالإصغاء إليهم.

٢ـ ينبئك بما يجري حولك: فالحياة مدرسة نتعلم من تجاربها، فهناك أشياء كثيرة تحدث من حولك طوال الوقت، وكلما استمعت إلى هذه الأشياء وفهمتها بصورة أكبر، ازدادت حصيلتك الشخصية والمهنية، وبالتالي إدراكك لما حولك.

٣ـ يجعلك أكثر تمكناً: فكلما ازدادت معلوماتك عن عملك، أديته بنجاح أكبر. والإصغاء هو الطريقة التي تكتسب بها المعرفة.

٤ـ يجعلك تبدو ذكياً: هذا صحيح فالإصغاء لا يزيد من فهمك فقط ولكن يجعلك تبدو ذكياً. تأمل الصفات التي ينعت بها شخص يتحدث بما قلَّ ودلَّ! من المؤكد أن الغباء ليس واحداً منها!!

٥ـ يزيد من قوتك: "المعرفة هي القوة" هكذا يقول المثل، وقوة المعرفة هذه تكتسب من الإصغاء الذي يزودك بمعلومات أكثر تجعل قراراتك أكثر قوة؛ لأنها صادرة عن معرفة.

٦ـ يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين: إن إصغاءك للآخرين يجعلهم يتجاوبون معك؛ لأنك تحقق رغبتهم في وجود من ينصت لهم، لهذا عليك أن تفهم السر الذي يجعل مرؤوسيك ورؤوسائك يتجاوبون مع رغباتك. فليس هناك طريقة أفضل من أن تصغي إلى ما يقولون.

٧ـ يكسبك الاحترام: كم مرة سمعت فيها شخصاً يقول: "على الأقل أصغِ إلي"؟ ألم يجعلك ذلك تشعر بمدى الاحترام الذي يكتسبه الشخص الذي يصغى؟

٨ يفوض عنك: هناك شيئان مهمان للحصول على ما تريد من الآخرين، هما: أن تعرف ما الذي يرغبون قوله، وما الأسلوب الذي يجعلهم يفصحون عما في أنفسهم فيتحدثون. والطريقة الوحيدة لتحقيق ذلك هو أن تصغي وتصغي.

٩ـ يمتص غضب الآخرين: إن أول استجابة للانفعال تكون عن طريق الأذن، فعندما نصغي لشخص غاضب فإننا نتعرف على سبب غضبه، فنظهر تعاطفنا معه، ونجعله ينفس عن غضبه ويعود إلى تعقله، ولذلك من الخطأ أن تتجادل مع شخص غضبان دون أن تعرف سبب غضبه، ثم تتعاطف معه، ثم تطفئ غضبه.

١٠ـ يعزز مكانتك عند الآخرين: عندما تتوقف عن عملك لتستمع إلى شخص ما فكأنما تقول له: "أنا أحترمك وأقدر ما تقول"، وهذه هي إحدى الطرق المؤكدة لتعزيز مكانتك لدى المرؤوسين والأبناء والأزواج، بل عند أي شخص آخر في حياتك.

١١ـ يجلب محبة الآخرين: الناس لا يحبون من لا يصغي لهم؛ فإن أكبر تعبير عن الحب والاهتمام هو "هدية" الإصغاء. وبالتالي.... فالآخرون سيقابلون إصغاءك لهم بالحب والمودة والتقدير والاحترام. ألا تلاحظ أن الأبناء يُقيِّمون حب والديهم لهم من خلال اهتمامهم بالإنصات لحديثهم!.

فإذا كنت مدرباً أو معلماً أو محاضراً أو قائداً أو مديراً وتريد أن تكون مميزاً فلابد لك من تفهم الأهمية البالغة للإنصات في تواصلنا مع الآخرين ومن ثم العمل على اكتساب أو صقل مهارة الإنصات. اقترح عليك الأن أن تقوم مباشرة بخطوة فعلية: رتب على ورقة قائمة بنقاط قوتك وضعفك في الإنصات، ثم ضع استراتيجيات محددة لتحل بواسطتها

***

أهمية الحوار في تنمية الوعي

من أصعب ما يمكن للإنسان أن يقوم بعمله، وهو يبدو سهلاً وتلقائياً للوهلة الأولى، التمكن من عملية التفكير. والقدرة على التفكير أمر منوط بالمجتمع. وللتربية في هذا السياق دورها، ثم يتوالى الموضوع حتى يصل بآداب الحوار الناضج.

ويبدأ الأمر بالصغر، فمن أضخم وأسمى المسؤوليات التي تقع على كاهل المعلم، حث الطالب على تشغيل الآلة (الكنز) التي وهبها الله للإنسان وهي عقله. وتشغيل هذه الآلة أو تنميتها إنما يتم حين يقوم المعلم بتشجيع الطالب على القيام على صعيد العقل بما يشابه ما يفعله والد الطفل حين يبدأ هذا الأخير بالوقوف على قدميه باتخاذ خطواته الذاتية الأولى. فكأن المعلم يكون حينئذ يستدرج الوعي الراكد من حالة السكون إلى حالة الحركة، ومن ظلمة القوقعة التي ولد بداخلها إلى ضياء الرحبة والانفتاح والإبداع.

وحسن يفعل المعلم أن قام بدور القابلة التي تمكن الطالب نفسه من أن ينمو عقليا من خلال هذه العملية التربوية، أو إن سعى بغاية الحكمة والرفق إلى مساعدة الذات للإرتقاء بالوعي من منخفضات البدء والأمكان إلى قمم النضج والفعل، والوعي في نهاية المطاف هو قدرة ونهج وقابلية أكثر منه معلومة أو معادلة أو رقم. فهذا الفرع المتغير وذلك الأصل الثابت.

ومن الأدوات التي لا مناص من استعمالها للقيام بهذا الدور القدرة على الاستماع والإصغاء، بل قد يكون الإصغاء من أثمن وأهم أدوات العقل، إذ بها يحاول أن يتعرف المعلم على ما يدور في خلد الطالب، وهذا الذي يتحرك في الذهن كالجنين متلمساً الضوء إنما هو في الأغلب تفكر وليس فكراً، أي أنه محاولة لتكوين فكرة، وطبيعي أن يكون الطالب في هذه المرحلة متردداً ومتعثراً، وهنا يأتي دور المعلم الأساسي لتشجيعه على تفعيل عقله وتكميل وإنضاج فكرته، فيساعده كلما تردد أو تلعثم أو تعثر، ليس بأن يقوم بحمله أو رفعه إلى الموضع الذي يبغي، بل بأن يرده واقفاً ليتابع مسيرته ذاتياً. وتتجلى ضرورة الإصغاء هنا في أن يرى

المعلم أو أن يتحرى بأن يرى مسار الطالب في محاولته الاستكشافية، أو حركته الذهنية، ومن باب الحرص على أن يكمل الطالب هذه العملية الذهنية، يقوم المعلم بالاستفسار تارة، والتلميح تارة والتصويب تارة بل وحتى الاستفزاز الذهني الهادف تارة، وهكذا إلى أن يطور الطالب فكرته ويتم استخراجها فتصبح واضحة المعالم لديه ولغيره، فيتم تقييمها من هذا الجانب أو ذاك، وتشكل حينئذ هي وتقييماتها المختلفة مَعلماً آخر من معالم درجات الارتقاء في الوعي، ويدرج هذا التفاعل التربوي بين المعلم وطالبه في قائمة الرصيد الفكري للمجتمع.

وحيث يتم هذا التفاعل في وسط من الطلبة الآخرين فانه يزداد إثراءاً كلما انتهج الطلبة الآخرون نهج المعلم، ومارسوا فن الإصغاء والاستخراج، واعتبروا أن عقل زميلهم ثروة لهم ولمجتمعهم، يعود استخراج الكنز منه بالفائدة عليهم، بل قد يمكن للطلبة الآخرين أن يعتبروا ممارسة فن الإصغاء لزميلهم وتشجيعه على صياغة فكرته بمثابة هدية ثمينة يقدمها كل منهم للآخِر، وهو يقدمها له واثقاً بأنها سوف ترد إليه، بل أنها سوف تعود عليه بالفائدة، وهكذا وبالتدرج وباتباع آداب الحوار وفنه يتم استثمار ثروة الإنسان الطبيعية العظمى وهي عقله. وهكذا أيضا وبالتدرج عبر المستويات الذهنية المتفاوتة نتمكن من الاستفادة من تبادل الآراء ومناقشتها بين الكبار، فيصبح هذا التبادل ذخراً لوعي المجتمع بأكمله.

وفن التنصت والإصغاء، ثم الاستفسار والاستدراج والاستخراج، ثم التدقيق والتمحيص والتصويب، أي الحوار بمعناه العام، إنما مرجعه وقاعدته احترام الإنسان لأخيه الإنسان، بل احترام الإنسان للعقل، أو احترام الإنسان لنفسه، فحيثما وجد هذا الحوار المقصود، علمنا أيضا بوجود مجتمع يحترم فيه الإنسان نفسه، وهو مجتمع تتوفر فيه شروط التقدم والرقي، وحيثما وجدنا الضجيج والعجيج يكتنف الفكر الجديد بظله الخانق، أو وجدنا مظاهر الاستنكار والسخط والاستهزاء، علمنا بأن هذا المجتمع لا زال يقبع في ظلمات التقوقع والانغلاق والتخلف، وبأن المربين قد اتفقوا/ اخفقوا في تأدية رسالتهم السامية لإيصال الوعي إلى مرحلة النضج.

ومن سمات مجتمع يقبع فيه الوعي مقيداً في ظلمات التقوقع والانغلاق أن يغص هذا المجتمع بالمصطلحات والشعارات والتصريحات الجوفاء أو المعتقدات التي تكاد أن تشبه

الأصنام غير الناطقة، وهي كذلك بمعنى أن مطلقيها أو حامليها لا يرون إلا قشورها أو أشكالها الخارجية، وهم يجهلون دخائلها وخصائصها، بل يجهلون معانيها وسبب حملهم إياها. وفي مجتمع كذلك حيث يعجز العقل عن مواجهة التحديات التي يواجهها الإنسان تجد العقول والأذهان تقتات وتعتاش أساساً من المصطلحات والشعارات دون الأفكار والمعاني، وهذا هو مجتمع الببغاوات والرويبضات حيث لم ينجح المربون والمعلمون في المدارس سوى بتعليم النطق دون المنطق، واللغة دون الفكر، والتلسن دون التعقل، وإذا كانت الوجبات الذهنية الأساسية في هذا المجتمع هي المصطلحات والشعارات والأشكال الخارجية، فليس غريباً والحالة تلك أن نجد أن علو الصوت وفخامة الإلقاء أكثر وقعاً من مضمون الكلام أو أن الألسن أكثر براعة واستعمالاً من الأذان في حين أن حكمة البارئ الذي أوجد أذنين اثنتين لكل منا ولساناً واحداً فقط هي آية للمستبصرين، كجعل رسنها جميعها ومرجعها العقل.

وفي مجتمع المصطلحات والأصنام فأن أول صدمة يعاني منها الناس حين يقدم أحدهم على استعمال عقله وطرح رأيه هي الصدمة الناتجة عن استبصار المعاني والأفكار التي ترمز إليها أو تلزمها تلك المصطلحات فتنكشف فجأة تلك التفاصيل والمتعرجات والتضاريس التي كانت مخفية فيها قبل، فأما البعض فنراه يسارع إلى المطالبة بتخفية هذه " العورة " بحجة ما أو أخرى، كالقول بعدم ملاءمة الظرف أو الوقت أو الشخص مع العلم أيضا أن لكل مقال مقام، وأما البعض الآخر فينتهز الفرصة لممارسة هواية الرويبضات المفضلة، وهي قعقعة المصطلحات وقصفها كالصواعق أو القذائف على الفكرة أو المفكر، وبين هذا وذاك ما يلبث المجتهد أن يشعر بالرهبة أو الذنب، ينتشر هذا الشعور ليصل آخرين ربما كانوا سوف يقدمون شيئاً ما لمجتمعهم، فينطوون جميعاً على أنفسهم، ويضطرون إلى الرجوع للتعامل بعملة التصريحات والمصطلحات الجوفاء، وذلك حال اكتشافهم بأن هذه هي العملة القابلة للصرف في مجتمعهم والتي بها يمكنهم التقدم والربح.

إنما أقول كل هذا وأسترسل به كإطار عام وموضوعي تحديداً هو بعض ردود الفعل على ما يصدر عن هذا الكاتب أو ذاك، من الأخوة والزملاء من اجتهادات فكرية أو سياسية، فبئس ذلك المجتمع الذي ينبري فيه المربون والكاتبون لتحريم المفكر من طرح رأيه للنقاش،

أو لتحريم الجمهور من الإطلاع على تلك الأفكار وتبادل الآراء حولها، فهو مجتمع من أخفق مربوه في تأدية رسالتهم وهو بالتالي سوف يستمر في التخبط في جهله، وتخلفه بل هو مجتمع لا تزن مجموعة معتقداته وزن الريشة في مهب الريح، ولا تتجاوز أفعاله سقف البلاغة والخطابة والشعر ولن يصلح هذا المجتمع إلا إذا اجتهد أفراده والمسؤولون والمربون فيه في تنمية واحترام العقل لدى الجمهور، ولا يتم ذلك إلا إذا احترمنا الجمهور وصارحناه، فسمينا المسميات بأسمائها، وصارحنا بعضنا بما يدور حولنا، وتجرأنا على التفكير والحوار، فلا تدع باباً في العقل إلا طرقناه، ولا نحمل فكراً إلا ومحصناه.

وما أحوجنا اليوم لهذه المصارحة وهذا الحوار ونحن نقف إزاء مشاهد وأحداث مقلقة سواء أكانت تتعلق بالانتفاضة، مسلكيتها ومسارها، أو بمجريات السياسة العامة، واقعها والمتوقع لها.

وأخيراً أقول أن ما يميز المجتمع هو الفكر الذي يدور به. وما يتميز به الفرد في المجتمع هو قدرته على الإبداع في هذا المجال، وما يمكنه من استثمار هذه القدرة وترجمتها إلى الفعل هو توفر المناخ الملائم لحرية الرأي وتبادله، وهذا المناخ لا ينضج إلا إذا نجح المربون في توعية المجتمع لفن الحوار أصوله وقواعده وآدابه.

ومن هذه القواعد، كما سبق وقلت فن الإصغاء ولكن دعني أشير أيضا إلى أصل آخر يبدو غائباً عن الوعي، التواضع، وهو تواضع دعا الله تعالى إليه، والتواضع في هذا المجال يعني أن لا يصعر أحد خده لآراء الآخرين، وأن لا يكون مختالاً فخوراً برأيه الخاص، بل يجاهد للتمرد من التزمت أو العجرفة في الرأي، قائلاً لنفسه ما معناه: نعم أنني قد أميل بطبعي إلى الإعجاب برأيي أكثر من ميلي للإعجاب برأي الآخرين، لكن عسى إعجابي هذا بنفسي أن يغشي بصيرتي، وأن يكون رأي الآخرين هو الأقرب للصواب. ولذلك فسوف أهديء من صوتي، واستنصت للناس

***

مراحل عملية الإنصات

يعد المستمع أو المنصت مكوناً أساسياً من مكونات التواصل، ولا يمكن أن تتم أية عملية تواصل دون وجود منصت واحد على الأقل - إلا في التواصل الذاتي-، وعندما يقوم أي اثنان منا بالتواصل مع بعضهما البعض، فسيكون هناك رسالتين: واحدة منهما يقصدها ويعنيها المُرسل، وواحدة أخرى هي التي يستلمها المُستمع بالفعل، ولا تتطابق هذه الرسائل أبداً بسبب أن البشر يختلفون بمرجعياتهم وأطر تفكيرهم وكيفية إدراكهم، وعندما نناقش سوية المراحل الستة لعملية الإنصات، سيكون لدينا فهماً أكبر لهذا المفهوم.

المرحلة (١) الاستقبال: أول خطوة في الإنصات هي استقبال الأصوات، فنحن نستقبل الأمواج الصوتية التي يُحدثُها صوت المتحدث في الهواء عند "التواصل وجهاً لوجه"، أما في التواصل عن طريق الهاتف فيتم نقل هذه الأمواج الكترونياً، وفي الحالتين فإننا نستقبل المنبه الصوتي، وبمعنى آخر فإن الاستماع هو الخطوة الأولى للإنصات الفعّال وعندما نستخدم حاسة ما، سرعان ما تقوم الحواس بدعمها، فمن الممكن أنك سمعت أحد الأشخاص يقول لك: "لا أستطيع سماعك دون أن أضع النظارات"، وما يقصده أنه سيسمعك بشكل أفضل عندما يراك بشكل واضح، وقد تميز صوت أحدٍ ما يجلس خلفك ويوجّه سؤالاً ما، ويوجهه إلى المدرب، ولكنك على الأغلب ستدور وتنظر إليه فقط لتتأكد.

المرحلة (٢) الاختيار: يقوم الشخص في هذه المرحلة باختيار منبه صوتي مختلف عن بقية المنبهات التي تصل إلى انتباهه، وتدعى هذه الظاهرة "بالإدراك الانتقائي"، فعندما يقع حادث مروري ويقوم جهاز الأمن بجمع تقارير الشهود، سرعان ما يجد تضاربا بالمعلومات التي يحصل عليها، فسيقدم كل شاهد تقريره وفقاً للمكان الذي كان يقف أو يجلس فيه، ووفقاً لتركيزه في لحظة الحادث، ووفقاً لشعوره، ووفقاً لكثير من العوامل الأخرى. وفي الإلقاء يتصرف الجمهور بطريقة مشابهه، فسيركز متدرب ما على ما تقوله، وآخر على نغمة صوتك أو إيماءتك، وآخر على ما تلبس، وآخر على طنين

جهاز التكييف، وهكذا... وعندما تقوم أنت مثلاً (كمتدرب أو متعلم) بالتركيز على لباس المحاضر أو المدرب، فعلى الأغلب أنك ستستمع بطريقة مختلفة عن ما يسمعه زميلك الجالس بقربك.

المرحلة (٣) التفسير: لا يقوم الشخص باختيار منبه صوتي مختلف عن الآخرين وحسب، بل ويقوم أيضاً بتفسيره بطريقة مختلفة عنهم، فالتفسير هو عملية فك تشفير الرسالة التي تم استقبالها، فعندما تقوم بالتفسير فأنت تقوم بربط معان معينة بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي تصلك من المتكلم (كلمات، نغمة، صوت، تعابير الوجه،.......).

المرحلة (٤) الفهم: عندما تقوم بفك التشفير وربط رموز المتكلم بالمعاني التي تناسبك، تبدأ بمواءمة الرسالة مع معرفتك واعتقاداتك، ولكي نفهم المتكلم، لابد من أن نأخذ بعين الاعتبار كلا من محتوى الرسالة وسياقها، فهل يحاول المتكلم أن يعطينا معلومات ما أم يحاول إقناعنا؟ هل يمزح المتكلم أم أنه جدي؟ باختصار ماذا يحاول المتكلم أن يفعل؟ من الأسهل لنا أن نحكم على سياق الرسالة عندما نتواصل مع أحد أصدقائنا أكثر منه مع أحد الغرباء، لأننا نعرفه واعتدنا على الكلمات والرموز التي يستخدمها، فنحن نستطيع أن نميز مزحه من جده من سخريته.

المرحلة (٥) التقييم: إنها عملية حكم على شيئين: على مصداقية المتكلم، وعلى نوعيه وانسجام المعلومات التي يقدمها. فإذا كان المتكلم شخصاً تعرفه، فستقوم بالرجوع إلى تاريخه معك، فهل حاول أن يغشك يوماً من الأيام؟ وهل كان صادقاً معك؟ وهل علاقتك معه مفتوحة؟ أما إذا كان غريباً عنك فأنت عادة ما تقيس مصداقيته من خلال تلميحاته غير اللفظية، فهل يتواصل معك من خلال عينيه؟ وهل يتكلم بطلاقة دون تلعثم أو كلمات زائدة؟ وهل تعكس إيماءاته وبقية لغة جسده صدق كلامه، وتزرع الثقة فيه؟ إذا كان الجواب على أي من هذه الأسئلة بـ"لا"، فإنك ستبحث عن دوافعه الخفية للتكلم معك. عندما تقوم بتقييم رسالة المتكلم، ستقرر فيما إذا كنت ستصدق المعلومات التي يقدمها، وستؤيد أو سترفض الموقف الذي يؤيده.

المرحلة (٦) القرار: وهو الخطوة الأخيرة بما سنفعله بهذه المعلومات التي استلمناها، أو نقرر أن نبحث أكثر حولها في المستقبل.

نحن نمر بهذه المراحل الست: الاستقبال والاختيار والتفسير والفهم والتقييم والقرار، ولا نمعن النظر في كل منها بشكلٍ واعٍ، ولكن كلما ارتفعت فعالية وأهمية الرسالة بالنسبة لنا

"كمستمعين" كلما زادت فعاليتنا في عملية الإنصات، وهذه نقطة يجب أن يتذكرها كل قائد ومدير ومعلم ومدرب أو أي مؤثر.

كيف نُحسّن من إنصاتنا؟

عندما تفهم معوقات الإنصات ستكون قادراً على وضع خطة عملية لتحسينه، وكمتكلم تستطيع استخدام الكثير من الاقتراحات الواردة لاحقاً لتساعد مستمعيك في الإنصات وفي استذكار رسائلك، فمثلاً عندما تختار أفكارك بدقة وتنظمها بوضوح وتدعمها بالشواهد المقنعة وترتب كلماتك بشكل حيوي وتلقي أفكارك بقوة...... فستعزز قدرة متدربيك على الاستذكار. وكمنصت لا بد من أن تفهم وتتذكر رسالة المتكلم، ولتحسين إنصاتنا لابد أن نرغب بالإنصات أولاً ثم أن نركز على الرسالة وأن نستمع للأفكار الرئيسية وأن نفهم وجهة نظر المتكلم وأن نمتنع عن إصدار الأحكام، وأن نعزز الرسالة وأن نعطي التغذية الاسترجاعية ويكون أفضل لو استمعنا بواسطة جسدنا كله وأخيراً أن ننتقد.

أولاً لنرغب بالإنصات فموقفك هو من يحدد فعالية إنصاتك. سيتاح لك مستقبلاً الكثير من الفرص لحضور العديد من المحاضرات والدورات، وستشدك بعض المواضيع وتهمك، وهناك مواضيع لن تهمك أبداً، والمنصت الجيد سيفترض أنه يستطيع الاستفادة من كل المواضيع المطروحة، فبعض الكلمات التي ستسمعها سيكون قد تم إعدادها وإلقاؤها بشكل ممتاز، والبعض الآخر سيكون سيئاً، ومع هذا تستطيع أن تستفيد منها، وذلك بأن تحاول تحديد نقاط ضعف الكلمة، وتحديد ما سيفعله المتكلم ليُحسّن منها، وهذا ما سيساعدك على تحسين إلقائك أنت. وأحياناً تُتاح لك الفرصة كي تعطي تعليقات أو "تغذية راجعة" لبعض المتكلمين، ولهذا لا بد أن تنصت بدقة وتمعن حتى تستطيع تقديم تعليقات مهمة ومفيدة لهم، ومن هنا كان لا بد من وجود رغبة لديك في الإنصات. أتعرف؟ يستطيع المتكلم أيضاً تحسين إنصات مستمعيه عندما يعرض في بداية عرضه الفوائد التي سيحصل عليها مستمعيه.

ثانياً لنركّز على الرسالة فمن أهم مسؤوليات المنصت أن ينصت بانتباه، فقد يقوم المتكلم ببعض المشوشات أثناء كلامه، كأن يكون لباسه غير مناسب أو أن ينتقل من قدم إلى أخرى

بعصبية واضحة، أو أن يستخدم لغة عدائية، أو أن يقول "أم" مرات عدة أثناء كلمته، كل هذا سيكون مُعيقاً للتواصل مع مستمعيه. فعلى سبيل المثال قد يقوم أحد المتدربين بإحصاء عدد الـ "أم" في كلام المتكلم، وبعد أن ينتهي المتكلم من كلمته، يقوم المتدرب بتقديم تغذية راجعة للمتكلم ويخبره بعدد الـ"أم" ألا وهو"٢٥"، وبالرغم من قيمة هذا التعليق بالنسبة للمتكلم، ولكن على الأغلب سيكون تعلم المستمع مما سمعه قليلاً. قد لا تكون قادراً على تجاهل التشويشات بشكل كامل أثناء إنصاتك، ولكنك تستطيع أن تحاول تقليل أثرها.

إن الرسالة عادة ما تكون لفظية وغير لفظية، ومن هنا كان لا بد للمنصت أن ينصت بعينه مثلما ينصت بأذنيه، وعندما ندرك تعارضاً أو تناقضاً ما بين الرسائل اللفظية للمتكلم والرسائل غير اللفظية، فاننا نميل لتصديق الرسائل غير اللفظية، حيث أن الناس يستطيعون إخفاء مشاعرهم وراء كلماتهم أكثر من إخفائها خلف لغة جسدهم، فلغة جسدهم تبين مشاعرهم أكثر من كلماتهم، فأنت عادة ما تستطيع أن تقرأ لغة جسد المتكلم وإشاراته الصوتية، وبالتالي تستطيع أن تقيّم من خلال هذه القراءة فيما إذا كان المتكلم يعتقد بأهمية ما يقول، أو موقفه الحقيقي مما يقول.

أتعرف؟ يستطيع المتكلم مساعدة مستمعيه في التركيز على الإنصات - وبالتالي التركيز على رسالته - من خلال الحد من المشوشات والمقيدات، من خلال تناغم تصرفاته غير اللفظية واللفظية التي تعزز الأفكار التي يريد إيصالها.

ثالثاً لنستمع للأفكار الرئيسية فعندما تقوم بالإنصات لابد أن تكون منتبهاً لتنظيم وترتيب المادة التي وضعها المتكلم، حيث يزود ترتيب المادة كلاً من المتكلم والمنصت، بإطار لترتيب النقاط الأساسية والمعلومات الداعمة. والمتكلمين الذين يسردون أفكارهم ويعيدونها مرات عدة أثناء كلامهم، يقدمون لمستمعيهم فرصة أفضل ليكونوا منصتين فعّالين.

رابعاً لنفهم وجهة نظر المتكلم فلدى كل منا معنى مختلفاً للكلمات التي يقولها أو يسمعها من الآخرين، لأنه لكل منا تجربته الخاصة بالحياة والتي تجعلنا نختلف في رؤيتنا للعالم من حولنا، وعندما يأتي المتكلمون والمنصتون من ثقافات مختلفة فإن فرص قلة الفهم - أو سوء الفهم - تتزايد، حيث أن كلاً من اختلاف اللغة والثقافة والعادات يتحدى المنصت لكي يبذل

قصاري جهده ليفهم رسالة المتكلم وقصده. على المتكلمين القيام بشيئين لتوضيح وجهات نظرهم أثناء الإلقاء: أولاً: عليهم شرح سبب اختيارهم للموضوع باكراً في مقدمة كلمتهم، أو شرح مؤهلاتهم الخاصة للتكلم عن هذا الموضوع، فإذا اخترت التكلم عن هيئة الإذاعة لأنك تعمل في محطة إذاعية أو لأنك مختص في أفلام الإذاعة والتلفاز، فأعطِ الجمهور لمحة عن خلفيتك، وإذا كنت خبيراً بالمجوهرات وقررت التكلم عن الزمرد مثلاً فتأكد من إعلام الجمهور بمؤهلاتك الخاصة. ثم على المتكلمين الربط بين موضوعهم وبين المستمعين، قد يؤدي استخدام المتكلم للتعابير المعقدة إلى عدم قدرة الجمهور على سماعه بفاعلية، لذا فعلى المتكلم استخدام اللغة التي يمكن للجمهور فهمها.

لدى العديد من الناس مشكلة في الامتناع عن إصدار الأحكام المُبكرة ولكن هذا الكلام لا يجب أن ينطبق عليك، وهنا نصل إلى الإرشاد الخامس وهو ضرورة أن نمتنع عن إصدار الحكم فنحن قد نسمع شيئاً ونصدر حكمنا مباشرة - بشكل صحيح أو خاطئ- والمشكلة هي أننا عندما نقوم بذلك فإننا سنتوقف عن الاستماع لبقية الرسالة بشكل موضوعي، وقد يكون من الصعب بالنسبة لك أن تمتنع عن إصدار حكمك، خاصة عندما تسمع خطاباً يدافع عن حالة أنت ترفضها بقوة فسوف تعارض المحاضر بشدة. وهذه بعض المواضيع التي يناقشها المدربون الجدد أحياناً وهي: عقوبة الإعدام، الإجهاض الذاتي والقتل الرحيم، ومن المؤكد أنه لديك آراء هامة حول هذه المواضيع، وقد تشعر بصعوبة في الإنصات لخطاب مناقض لآرائك دون القدرة على مناقشة المتكلم، اعلم أنك حين تتحدى هذه الأفكار في ذهنك فإنك ستفقد الكثير مما يقوله المتكلم، لذا عليك أن تؤجل تقييمك إلى حين انتهاء عرض المتكلم من أجل الإنصات بشكل أفضل.

سادساً لنعزز الرسالة فالناس يتكلمون بمعدل ١٢٥-١٩٠ كلمة بالدقيقة، وعندما تحاول إيصال فكرة بسيطة بمعدل ١٢٠-١٧٠ كلمة بالدقيقة، فقد يعتقد مستمعيك بأنك مريض أو تواجه مشكلة ما. نحن بإمكاننا كمستمعين معالجة ٤٠٠- ٥٠٠ كلمة في الدقيقة، أي أنه لدينا القدرة على الاستماع بمعدل أسرع بأربع مرات من سرعة تدفق كلمات الشخص المتكلم، ونتيجة لذلك فإذا كان الموضوع بسيطاً ويتم طرحه ببطء، فإننا قد نشعر بالملل وقد

نحول انتباهنا عن الشخص المتكلم إلى مشكلة شخصية تهمنا. وقد يأخذ منا التفكير في أمور أخرى وقتاً كبيراً. لذا ولكي تكون منصتاً أفضل، عليك استخدام هذا الوقت الإضافي بشكل أفضل، حيث يمكنك ملء بعض الوقت بالتركيز على الرسالة عن طريق تكرار وتلخيص ما يقوله المتكلم ذهنياً وبكلماتك الخاصة.

سابعاً لتعطِ تغذية راجعة حيث يمكن للمنصت أن يعزز عملية التواصل بإعطاء تغذية راجعة للمتكلم، وبالرغم من أن هناك فرصة كبيرة لتقديم تغذية راجعة لفظية في البيئات الفردية والجماعية، إلا أنها يمكن أن توجد أيضاً ضمن بيئة الخطاب الجماعي. يقوم المتكلم الفعّال بقراءة إشارات الجمهور غير اللفظية أثناء الإلقاء، فإذا فهمت فكرة المتكلم وقبلت بها فعندها سيتابع وينتقل إلى الفكرة التالية، وإذا لم تفهم فإن هذا سيدفع المتكلم لأن يشرح الفكرة من جديد قبل الانتقال إلى الفكرة التالية.

ثامناً لنستمع بواسطة جسدنا فنحن يمكننا أن ننصت بوسائل أخرى غير آذاننا، بمعنى أننا نستطيع أن ننصت بجسدنا كله. إن جزءاً من إنصاتك هو أن تكون جاهزاً جسدياً للاستماع، فيمكنك أن تجهز نفسك للإنصات بأن تجلس كاتباً مع النظر للأمام وإرخاء القدمين على الأرض، والنظر إلى المتكلم عند الإنصات له، وكما أن الرسالة التي تسمعها مهمة فإن الرسالة التي تشاهدها مهمة أيضاً، وتذكر أن عليك اكتشاف الرسائل غير اللفظية والتي تناقض رسالة المتكلم اللفظية.

أخيراً تستطيع أن تستمع وتنتقد فبالرغم من أنه عليك كمستمع فهم وجهة نظر المتكلم والامتناع عن إصدار حكمك، إلا أنه عليك اختبار أهلية ما تسمعه، فإذا قبلت بأفكاره ومعلوماته دون طرح الأسئلة عليه، فإنك ستكون مسؤولاً عن النتائج. فعندما يستخدم المتكلم شواهد تعليمية معينة دون ذكر مصادرها، فسيكون لديك الحق في الشك بها. يقوم المنصتون الناقدون باختبار ما يسمعونه من خلال طرح أسئلة عديدة منها:

- هل الكلام صحيح؟
- هل المصادر معروفة وموثوقة؟
- هل وضع المتكلم خاتمة منطقية للمعلومات التي قدمها؟

• هل أضاف المتكلم أو أهمل معلومات هامة؟

يساعد المتكلمون المستمعين في الإجابة عن هذه الأسئلة بعرض معلومات موثوقة وتحديد المصادر واستخدام براهين شرعية. أن الإنصات بشكل جيد لا يقل أهمية عن التحدث الجيد في أية عملية تواصل فعّالة، وإذا استخدمت هذه الاقتراحات التسعة فإنك ستصبح منصتاً أفضل.

معوقات الإنصات الفعّال:

إن التواصل موجود في أغلب أنشطتنا الانسانية التي نقوم بها على مدار اليوم... ويُعد الإنصات من أهم المهارات المطلوبة واللازمة لأي تواصل فعّال. وكثيراً ما يفشل تواصلنا مع الآخرين وخاصة داخل قاعات التعليم والتدريب.... ولصعوبة الإنصات الفعّال معوقات لا بد لك كمعلم أو قائد أو مدرب من معرفتها، وسيكون تعلم الإنصات أسهل إذا عرفنا معوقاته الأساسية وتعاملنا معها، وهي المعوقات الفيزيائية الفسيولوجية والسيكولوجية والواقعية والسيمانتيكية.

نبدأ بالمعوقات الفيزيائية والتي تنشأ في البيئة الفيزيائية ويتم إدراكها من خلال حواس المنصت، ولها أشكال عدة: ضوء قوي يأتي من نافذة القاعة، برودة كبيرة من جهاز التكييف، رائحة مثيرة كرائحة سيجارة تفسد وجبة العشاء مثلاً، ثياب المعلم إذا قمت بالتركيز عليها خاصة إذا كانت غير مألوفة لك فسيصبح لديك مشكلة بالتركيز على رسالته التي يحاول أن يرسلها إليك... وهكذا.

ثانياً المعوقات الفسيولوجية والتي تنشأ من مرض المنصت أو من إرهاقه أو من ضغط جسدي غير عادي لديه مثل وجع الرأس والأنفلونزا ووجع البطن، فهذه المعوقات تحد من قدرتنا ورغبتنا في الإنصات.

ثالثاً المعوقات السيكولوجية والتي تنشأ من مواقف المنصت وقلقه وانشغاله بأفكار لا علاقة لها بالموضوع كأن يأخذ موقفاً سلبياً من المتحدث أو من سبب إنصاته له، وبالتالي سيقاوم الرسالة التي تصله منه، فإذا كنت مجبراً على أن تكون بين الحاضرين فعلى الأغلب

ستكون حازماً وذهنك قليل التفتح لما تسمعه، وباختصار إذا كنت مركزاً على أفكار لا علاقة لها بما يقوله المتكلم، فستستلم جزءاً صغيراً من الرسالة المرسلة... هذا إن استلمت.

رابعاً لابد من ذكر المعوقات الواقعية التي تنشأ بسبب محاولات استدعاء تفاصيل ما تم التواصل فيه، ويحدث ذلك عندما تُقدم لنا كميات كبيرة من الحقائق في محاضرة واحدة، فإذا تعاملنا مع كل حقيقة منها كسؤال حيوي ومهم، فسيعرضنا هذا لمشاكل في الإنصات، حيث أننا سندخل بالتفاصيل أكثر وأكثر لنجد أنفسنا بعيدين عن الفكرة الأساسية.

أخيراً المعوقات السيمانتيكية وهي التي تنشأ بسبب الارتباك الناجم عن معاني بعض الكلمات، حيث سيرتبك المستمع إذا سمع كلمة لم يسمعها أو يراها سابقاً، أو بسبب كلمة لم يتم لفظها بشكل جيد، مما يؤدي إلى انصرافه عن الإنصات الفعّال.

إن معرفتنا لهذه المعوقات سيساعدنا في معرفة كيفية التخلص منها.... في المستقبل عندما تسمع خطابا أو محاضرة اقترح عليك أن تركز انتباهك على المعوقات التي ناقشناها أعلاه، وأن تفكر بالطرق التي ستتبعها لإزالتها.

الفهرس